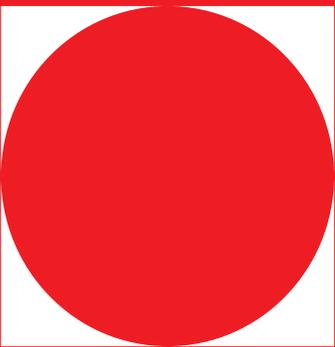
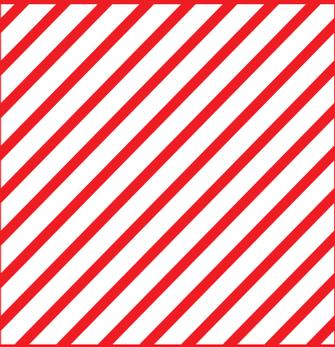
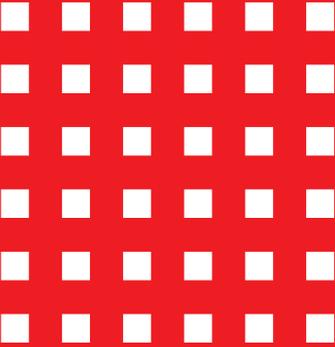
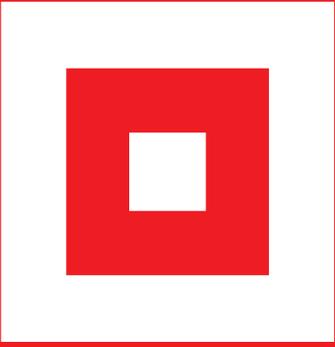




2021
CARTA DEI SERVIZI

Aprile 2021

VALES
VALEO SI VALES



2021
CARTA DEI SERVIZI

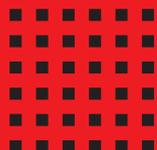
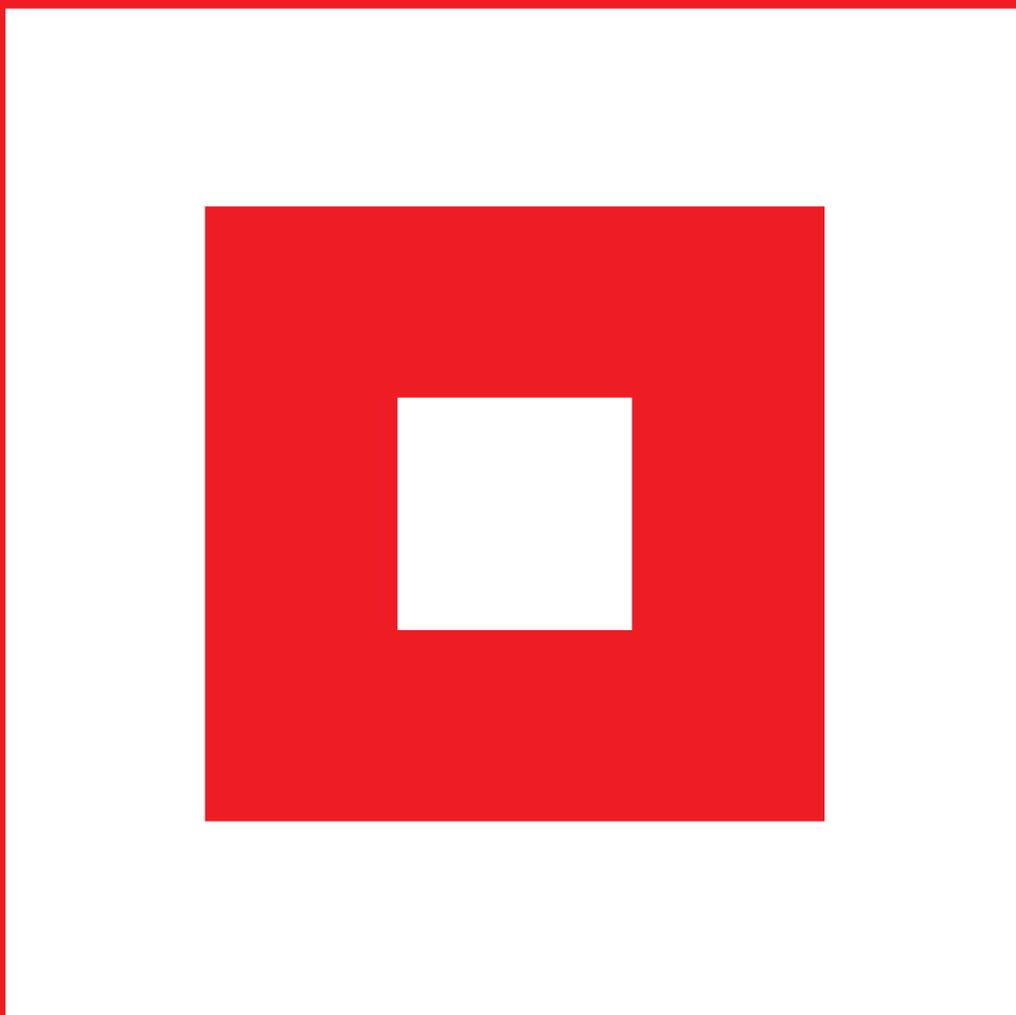
Aprile 2021

I° PRESENTAZIONE	4
1.1 La carta dei servizi e i suoi obiettivi	5
1.2 La normativa di riferimento	6
II° INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE	8
2.1 Denominazione e forma giuridica	9
2.2 Sede legale e sedi operative	9
2.3 Soci	9
2.4 Organi sociali	10
2.5 L'organo di governo	10
2.6 Organi di controllo e vigilanza	11
2.6.1 Collegio sindacale	11
2.6.2 Revisione legale dei conti	11
2.6.3 Organismo di vigilanza 321/91	11
2.7 Autorizzazione e/o accreditamento	12
2.8 Eventuali iscrizioni ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione	12
2.9 Indicazione di eventuali altre certificazioni o riconoscimenti ufficiali di qualità dei servizi acquisiti	13
2.10 Brevi cenni sulla storia dell'organizzazione	13
2.11 Settori, aree di intervento, funzioni organizzative	14
2.12 Termini tecnici delle professionalità degli operatori	18
2.13 La distribuzione territoriale dei servizi	19
2.14 I valori, la mission e la vision dell'organizzazione	20
2.14.1 Mission	20
2.14.2 Vision	20
2.14.3 Politica integrata	20
2.15 I soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e collabora	22
III° ASPETTI METODOLOGICI	24
3.1 Come è stata elaborata la carta dei servizi	25
3.2 La struttura del documento	25
3.3 La presentazione dei servizi: performance, fattori di qualità e valutazione	25
3.4 Il modello di presidio delle performance e della qualità dei servizi: gli strumenti operativi	26
3.5 Dare la parola agli stakeholder	27
3.5.1 Modalità di realizzazione del processo di valutazione partecipata	27
3.6 Sistemi di reclamo e loro gestione	28
3.6.1 Modalità di reclamo	28
3.6.2 Gestione dei reclami	28
3.7 Azioni per il miglioramento	28
3.7.1 Il contributo del sistema di qualità al miglioramento continuo	28
3.8 Revisione della carta dei servizi	29

IV° I SERVIZI	30
4.1 Servizi di assistenza e cura della persona a domicilio	34
4.1.1 Assistenza domiciliare socioassistenziale	34
4.1.2 Servizio socioeducativo	36
4.1.3 Consegna pasti con scodellamento	38
4.1.4 Ritiro e consegna lavanderia	40
4.1.5 Assistenza domiciliare sociosanitaria integrata e cure palliative	42
4.1.6 Assistenza domiciliare sociosanitaria per persone con demenza	44
4.2 Servizio di trasporto, mobilità e accompagnamento	54
4.2.1 Trasporto di persone	54
4.2.2 Trasporto di cose	58
4.2.2.1 Consegna pasti a domicilio	58
4.2.2.2 Consegna pasti RSA	58
4.2.2.3 Trasporto prelievi	58
4.2.2.4 Trasporto tamponi e materiale biologico	59
4.3 Servizi per la famiglia e al territorio	66
4.3.1 Servizi ai privati	66
4.3.2 Telesoccorso e telecontrollo	70
4.3.2.1 Servizio di telesoccorso	71
4.3.2.2 Servizio di telecontrollo	72
4.4 Strutture di accoglienza e cura per il benessere della persona	79
4.4.1 Centro diurno "Santa Maria"	79
4.4.2 Centro Servizi "Villa Prati"	86
4.4.3 Centro "Il piccolo principe" - Comunità residenziale e Laboratorio occupazionale	90
4.5 Inserimenti lavorativi di persone svantaggiate	98
4.6 Sviluppo di comunità	108
4.6.1 Innovazione e welfare generativo	108
4.6.2 Promozione del volontariato	110
V° CONTATTARE LA COOPERATIVA	112

1°

PRESENTAZIONE



1.1 La carta dei servizi e i suoi obiettivi

Una carta dei servizi ha una natura stipulativa: l'ente che la pubblica assume una serie di impegni nei confronti di varie tipologie di portatori di interessi: fruitori dei servizi, utenti, beneficiari diretti e indiretti (stakeholder). Attraverso i suoi contenuti la cooperativa parla ai propri interlocutori per stabilire un rapporto fiduciario attorno al proprio operato e ai propri servizi. Da questo punto di vista una carta dei servizi è anzitutto una struttura di garanzie consegnata ad un vasto pubblico con l'impegno di rispettare "le promesse" che vi sono contenute in termini di qualità, efficacia ed efficienza operativa. Per questa ragione è un documento molto descrittivo: il lettore vi trova – espone in forma semplice, senza tecnicismi – le caratteristiche specifiche dell'organizzazione e dei suoi servizi. È informato su cosa può aspettarsi di ottenere, quali assicurazioni gli vengono fornite, quali sono le modalità di accesso ai servizi, come avviene la valutazione, ecc.

Inoltre la carta dei servizi ha una funzione di trasparenza, confronto e consultazione con i propri interlocutori pubblici e privati: è perciò anche uno strumento di dialogo e partecipazione. Questa è la ragione per cui sono presentate anche le modalità e gli strumenti per rendere possibile questa consultazione, come intende cioè "dare la parola" al singolo, agli enti pubblici, alla comunità.

Ecco perché la stesura e il rinnovo di una carta dei servizi non possono mai esaurirsi in un mero atto dovuto, in fondo un obbligo adempimentale, ma contengono sempre il "rischio" della disponibilità all'esposizione di un giudizio esterno, che è ritenuto ad un tempo legittimo ed utile per facilitare il processo di miglioramento continuo dei servizi.

Sembrano cose semplici e scontate, ma non lo sono affatto: non ci si scompone certo quando c'è da attestarsi sulla descrizione della propria organizzazione, ed è persino gratificante rappresentare, con precisione e ricchezza di dettagli, il proprio funzionamento e i propri risultati. Ciò che non è automatico è accettare di "prestarsi" alla valutazione altrui, che significa aprirsi alla possibilità che la propria rappresentazione delle cose sia necessariamente parziale e che, quindi, disporre di più punti di vista sia un'opportunità di crescita, piuttosto che una grana da risolvere o un problema da gestire e da cui difendersi. O, più semplicemente, un'interferenza al consueto, rassicurante, modus operandi sinora adottato, tanto più che la condizione di emergenza, entro la quale spesso ci si trova, può apparire un argomento che elicitava una chiusura nei propri confini.

Vales ha scelto di fare della propria carta dei servizi uno strumento non accessorio e formale, ma prezioso per misurarsi senza preconcetti – anche al proprio interno – con l'efficacia, la pertinenza e l'appropriatezza dei propri servizi rispetto alla mission aziendale, con l'intenzione quindi di farne anzitutto un'occasione di reale apprendimento per migliorare e rendere sempre più socialmente significativa la propria presenza.

Non deve essere sottovalutato il fatto che, per un'impresa sociale, dotarsi di una carta dei servizi costituisce uno snodo decisivo del suo proporsi alle comunità in cui opera. Vales è una cooperativa che nasce dall'incontro dapprima di due storie di impegno sociale – la cooperativa La Casa e la cooperativa La Strada – che hanno ritenuto di unirsi per svolgere al meglio la loro funzione di servizio per la collettività, per essere quindi più forti, incisive e strutturate. E, più recentemente, ha integrato nella propria compagine societaria un'ulteriore storia: quella della cooperativa sociale Alisei, attiva dal 1999 per favorire l'integrazione sociale e la promozione della dignità delle persone, con una particolare attenzione ai soggetti socialmente svantaggiati. La carta dei servizi non è altro che uno strumento con cui questa mission, che è andata integrandosi e ampliandosi negli anni, viene dettagliata sin nel particolare. È quindi il tentativo di offrire, a chi la consulta, una concezione del lavoro sociale costantemente alla ricerca di soluzioni e servizi per accompagnare al meglio le persone dentro il loro stato di bisogno, alleviando il disagio e sostenendole nella prova.

1.2 La normativa di riferimento

Con la deliberazione n. 1182 del 6 luglio 2018¹ la Giunta provinciale ha approvato le Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socioassistenziali e ha determinato i suoi contenuti essenziali, anche riferendosi all'art 20, c. 1, della L.P 13/2007.

Questa Carta dei servizi recepisce pertanto tali prescrizioni e, tuttavia, la sua struttura e i suoi contenuti intendono mettere in valore anche un ricco filone di esperienze che si è accumulato quantomeno a partire da quella Direttiva (DPCM) di Carlo Azeglio Ciampi del 1994² che dettava – per la prima volta nel nostro Paese – alcuni principi ispiratori e regole di comportamento a tutti gli enti che fossero erogatori di servizi.

Di fatto non si è ancora pervenuti in Italia alla convergenza su un format definitivo di carta dei servizi e i migliori documenti in circolazione sono stati redatti a partire dalla specificità degli ambiti operativi (attività e servizi) delle organizzazioni che li hanno messi a punto. Questo può essere persino un bene perché non è sempre agevole ridurre certe storie ed esperienze particolari in format e schemi standard, che necessariamente finiscono per produrre semplificazioni e forzature nella rappresentazione di realtà che invece sono vive e inassimilabili alle esigenze di modelli e paradigmi astratti.

Eppure non deve sfuggire anche il valore e l'importanza della comparabilità delle esperienze in quanto rende possibile la condivisione dei linguaggi e degli approcci, e quindi la circolazione delle idee e delle buone prassi, nonché la reciprocità dell'apprendimento. Dal 1994 infatti, il Terzo Settore, pur senza un riferimento normativo definitivo³, si è mobilitato: in autonomia sono state prodotte carte dei servizi del tutto adeguate ai contenuti essenziali che volevano essere comunicati. All'interno di questa "letteratura spontanea" non vanno poi dimenticate le previsioni e le indicazioni della stessa L. 328/2000⁴. La DPCM del 1994 interpretava anzitutto una preoccupazione di fondo: che fosse effettivamente perseguita dai servizi di pubblica utilità la realizzazione dei diritti della persona costituzionalmente garantiti. Forniva pertanto una serie di principi fondamentali in cui qualsiasi fornitore di servizi (pubblico o privato) avrebbe dovuto attenersi:

- a) **eguaglianza**
- b) **imparzialità**
- c) **continuità**
- d) **diritto di scelta**
- e) **partecipazione**
- f) **efficienza ed efficacia.**

In seguito sarà l'art. 13 della L. 328/2000⁵ a specificare che nella carta dei servizi sociali debbano essere definiti:

- a) **i criteri per l'accesso ai servizi e le modalità del relativo funzionamento;**
- b) **le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;**
- c) **le procedure per assicurare la tutela degli utenti;**
- d) **la possibilità per gli utenti di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.**

Sempre la Direttiva Ciampi prescriveva anche una serie di strumenti – tuttora attuali - che nella carta dei servizi devono essere ricompresi al fine di dare attuazione ai principi indicati. Questi strumenti erano così definiti:

- 1) **adozione di standard qualitativi e quantitativi, generali e specifici;**
- 2) **semplificazione delle procedure di accesso ai servizi;**
- 3) **informazioni agli utenti;**
- 4) **rapporti con gli utenti;**
- 5) **valutazione della qualità dei servizi;**
- 6) **il rimborso.**

Si tratta di strumenti che, nel complesso, impongono all'ente estensore della carta dei servizi di specificare con la massima chiarezza e comprensibilità alcuni aspetti essenziali delle caratteristiche dei servizi erogati (contenuto delle prestazioni e specifiche del processo erogativo) nonché la considerazione con cui i beneficiari dei servizi medesimi (e per estensione la comunità di riferimento e gli stakeholder) sono considerati parte attiva integrante del sistema anziché passivi destinatari di prestazioni.

Tutto ciò ha a che fare con:

- l'individuazione e l'esplicitazione dei fattori da cui dipende la qualità del servizio e quindi, appunto, la dichiarazione degli standard che ci si impegna a rispettare e garantire;
- la loro verifica con gli utenti mediante forme di coinvolgimento nella valutazione;
- la riduzione degli adempimenti a carico degli utenti e la loro semplificazione;
- le condizioni di accesso al servizio, il loro costo e la loro comunicazione in tutte le forme che ne facilitino la comprensione;
- la messa a disposizione di uno spazio di rapporto con il pubblico;
- la pubblicazione dei risultati ottenuti in ciascun esercizio;
- l'assicurazione di forme di rimborso nei casi in cui l'organizzazione abbia fornito un servizio inferiore agli standard garantiti.

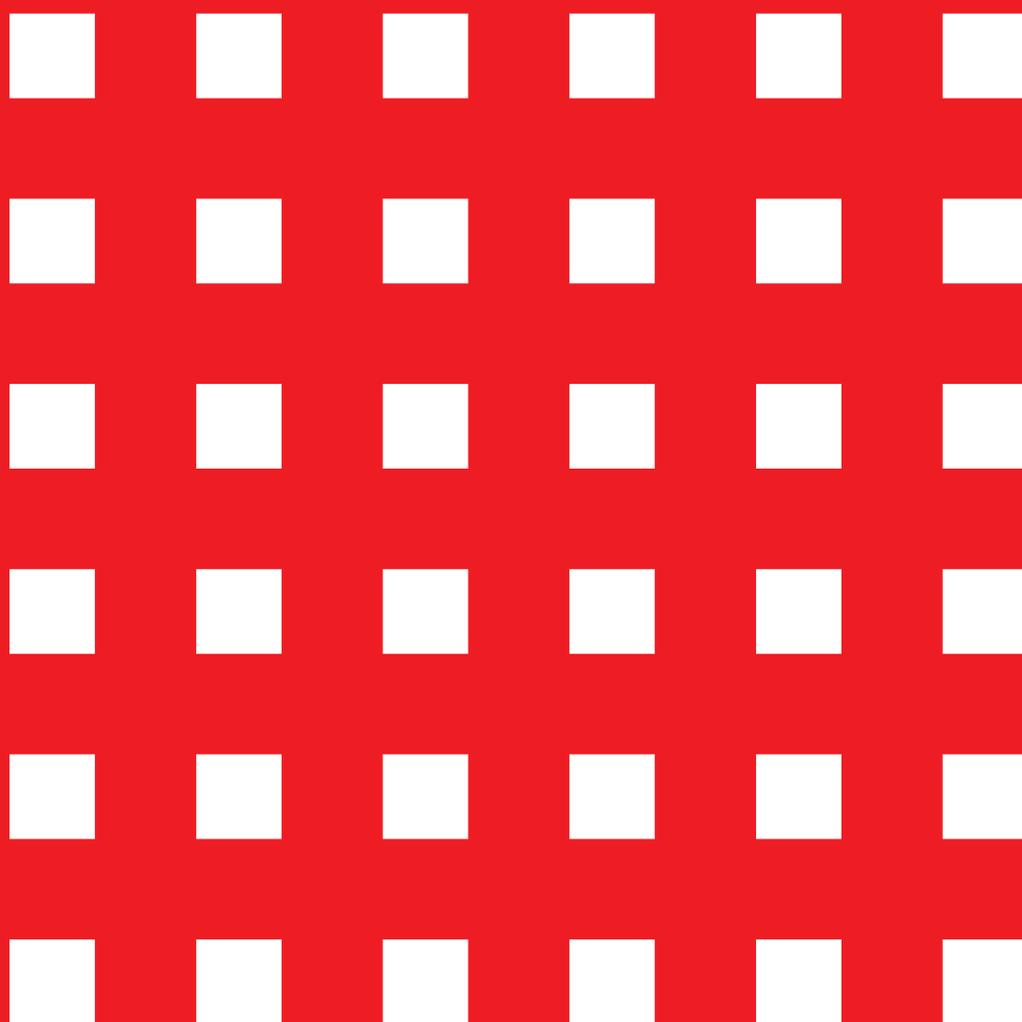
È infine prevista nella carta dei servizi una sezione che tratta delle procedure di reclamo che consentono all'utente di segnalare formalmente alla cooperativa l'eventuale violazione dei principi sanciti nel documento, così come il mancato rispetto degli standard di qualità assicurati. Tali procedure sono sempre accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione, e impegnano la cooperativa ad assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate in tempi rapidi e predeterminati, garantendo altresì all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa e prevedendo infine una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso – se previsto - il rimborso.

- 1 La Deliberazione della Giunta provinciale n. 1182 del 6 luglio 2018 fissa le Linee guida del modello provinciale della carta dei servizi sociali. Lo schema provinciale di Carta dei servizi dei soggetti accreditati è stato elaborato in conformità alle indicazioni della disciplina vigente di livello nazionale e di livello locale e tenendo conto delle indicazioni dei soggetti pubblici e del terzo settore che hanno partecipato alla fase istruttoria per l'adozione del provvedimento riguardante il procedimento di accreditamento nonché delle osservazioni emerse nei focus group centrati sulla tematica. Lo schema provinciale della Carta dei servizi prevede un'articolazione in tre sezioni:
 - una sezione generale per tutte le Carte dei servizi;
 - una sezione comune a tutti i servizi del soggetto gestore;
 - una sezione speciale propria di ciascun servizio/intervento e/o filiera di servizi.
- 2 Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- 3 Infatti benché la Legge 8 novembre 2000, n. 328

"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" prevedesse all'art. 13 che al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della Legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, si adottasse lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e che entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, ciascun ente erogatore di servizi dovesse adottare una carta dei servizi sociali e darne adeguata pubblicità agli utenti, tale schema generale non ha mai visto la luce.

- 4 Ibidem.
- 5 Un'interessante previsione dell'art. 13 è quella che prevede che l'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisca requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

II° INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE



2.1 Denominazione e forma giuridica

“VALES” è una Società Cooperativa Sociale mista (tipo A e B) che ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati.

Ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, si propone la gestione in forma di impresa di servizi sociosanitari, culturali ed educativi, nonché lo svolgimento di attività agricole, industriali, commerciali e di servizio finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

2.2 Sede legale e sedi operative

La cooperativa ha sede legale nel Comune di Rovereto ma può costituire sedi secondarie, succursali, agenzie e rappresentanze anche altrove.

Ha sedi operative a: Rovereto, Trento, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Riva del Garda, Tione, San Martino di Castrozza, Bolzano.

Aderisce alla Federazione Trentina della Cooperazione e al Consolida - Consorzio delle cooperative sociali trentine.

2.3 Soci

Secondo lo Statuto il numero dei soci è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge. Possono essere soci cooperatori le persone fisiche appartenenti alle seguenti categorie:

- a) soci lavoratori, che prestano attività di lavoro remunerato;
- b) soci volontari, che prestano attività di lavoro a titolo di volontariato, nel limite del 50% (cinquanta per cento) del numero complessivo dei soci.

Possono essere soci cooperatori anche soggetti diversi dalle persone fisiche, ed in particolare persone giuridiche pubbliche o private.

- c) **soci sovventori**, i cui conferimenti sono imputati ad una specifica sezione del capitale sociale (tali conferimenti possono avere ad oggetto denaro, beni in natura o crediti).
- d) **soci persone giuridiche**, sono organizzazioni e non persone fisiche aventi personalità giuridica che concorrono alla realizzazione dello scopo mutualistico della cooperativa secondo le modalità definite dallo statuto, dall'atto di ammissione, dai regolamenti interni.

Alla data di redazione della presente Carta⁶ la compagine sociale è così suddivisa:

- nr. 142 soci lavoratori
 - nr. 41 soci volontari
 - nr. 28 soci sovventori
 - nr. 2 soci persone giuridiche
- per un totale di 213 soci

⁶ La carta è stata chiusa il 30 aprile 2021

2.4 Organi sociali

Sono organi della Società:

- a) l'Assemblea dei soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione;
- c) il Collegio dei Sindaci.

2.5 L'organo di governo

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente e da due a dieci consiglieri, eletti dall'Assemblea a maggioranza relativa di voti. Qualunque sia il numero dei componenti del Consiglio di Amministrazione, devono essere rappresentate almeno due categorie di soci cooperatori.

Il Consiglio di Amministrazione elegge, fra i suoi membri, il Vicepresidente.

L'amministrazione della Cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci, purché la maggioranza degli amministratori sia scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche.

L'attuale⁷ composizione del Consiglio di amministrazione è la seguente:

1. Paolo Fellin (presidente ed amministratore delegato)
2. Chiara Cristofolini (vice presidente)
3. Alessandro Menapace (consigliere con rappresentanza)
4. Stefano Bolognesi (consigliere)
5. Paola Borz (consigliere)
6. Sabina Chiasera (consigliere)
7. Ermanno Monari (consigliere)

Lavoratori Dipendenti: 724 (di cui 136 soci)

⁷ Cfr. nota precedente.

2.6.1 Collegio sindacale

Il Collegio sindacale si compone di tre membri effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea che ne nomina il Presidente. I Sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. Al Collegio Sindacale può essere attribuito anche il controllo legale; in tal caso esso deve essere integralmente composto di revisori contabili iscritti nel registro istituito presso il Ministero di Giustizia.

2.6.2 Revisione legale dei conti

La revisione legale dei conti ove non attribuita al Collegio sindacale è esercitata dalla Federazione Trentina della Cooperazione. L'Assemblea, sentito il Collegio Sindacale, se presente, può deliberare di affidare la revisione legale dei conti ad un revisore contabile o ad una società di revisione ai sensi degli articoli 2409-bis e seguenti del Codice civile o ad altro soggetto ritenuto idoneo dalla Legge.

2.6.3 Organismo di vigilanza 321/91

È un organismo a carattere volontario e previsto dalla normativa nazionale D. Lgs. 231/1991, il cui compito è quello di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di governo e gestione adottati dalla cooperativa. Tali modelli di gestione hanno lo scopo di prevenire il compimento di reati sensibili da parte delle figure apicali, reati la cui responsabilità potrebbe ricadere sulla cooperativa stessa.

È composto da tre membri dei quali uno interno; l'attuale presidente è l'avvocato del foro di Trento il dott. Nicola Lorenzon⁸.

⁸ L'organismo è contattabile nei seguenti modi:
- mail a: odv231.vales@gmail.it
- A mezzo posta con busta chiusa all'indirizzo:
Studio legale Alberti, all'attenzione di Avv. Nicola Lorenzon viale S. Francesco d'Assisi, 10 – 38122 TRENTO

2.7 Autorizzazione e/o accreditamento

Secondo quanto previsto dalla normativa provinciale vigente⁹, la cooperativa sociale Vales è in possesso dell'autorizzazione e dell'accREDITamento per i seguenti servizi:

- **assistenza domiciliare anziani**
- **intervento educativo domiciliare disabili**
- **accoglienza diurna anziani**
- **centro di accoglienza diurna per anziani**
- **pasti a domicilio anziani**
- **costruzione e promozione di reti territoriali**

2.8 Eventuali iscrizioni ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione

Vales è regolarmente iscritta:

- all'Albo nazionale degli enti cooperativi al nr. A157820
- all'Albo del trasporto di merce per conto di terzi al nr. TN2054468M
- al Registro Elettronico Nazionale del trasporto cose (REN): E021CT
- al Registro Elettronico Nazionale del trasporto persone (REN): P50068

Vales è in possesso delle licenze comunali sui comuni ove svolge l'attività di NCC.

La cooperativa è registrata:

- all'anagrafe della Provincia Autonoma di Trento delle imprese alimentari;
- all'Albo dei gestori dei rifiuti.

La cooperativa inoltre:

- è in possesso delle abilitazioni servizio di pulizia ex DM 274 / 97 nella persona dell'ad Paolo Fellin
- è classificata (DM 274/1997, art. 3) alla lettere: a, pulizia; b, disinfezione; c, disinfestazione; d, derattizzazione; e, sanificazione.
- è classificata (DM 274/1997, art. 3) come impresa di pulizia in fascia "fino a Euro 4.131.655,00"
- è classificata (DM 274/1997, art. 3) come impresa di facchinaggio in fascia "fino a Euro 2.500.000,00"

⁹ Fonte: registro dei soggetti accreditati art. 10 del DPP 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg.

2.9 Indicazione di eventuali altre certificazioni o riconoscimenti ufficiali di qualità dei servizi acquisiti

Vales ha ottenuto e mantiene le seguenti certificazioni (nazionali ed internazionali) per i sistemi di gestione:

- ISO 9001: 2015 – QUALITA'
- ISO 45001:2018 – SICUREZZA DEI LAVORATORI
- ISO 14001:2015 – SICUREZZA AMBIENTALE
- ISO 39001:2012 – SICUREZZA STRADALE
- CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT
- È stato avviato l'iter autorizzativo per l'ottenimento del marchio Ecolabel.

2.10 Brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

Vales nasce il primo gennaio 2014 dalla fusione delle cooperative sociali La Casa e La Strada con l'intento di dare vita a una struttura organizzata più articolata, capace di integrare una serie di strumenti professionali per migliorare la propria capacità di essere impresa.

Uno degli obiettivi è infatti la razionalizzazione e lo sviluppo qualitativo di alcune funzioni interne quali la formazione, la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro, le certificazioni qualità, il bilancio sociale, l'evoluzione tecnologica ed il parco attrezzature. Si tratta di componenti complementari che nel complesso garantiscono una migliore qualità della vita lavorativa e migliori performance nei servizi per l'utenza. La messa in comune di risorse materiali, economiche ed umane è stata inoltre concepita quale passaggio obbligato per strutturare un'azienda più forte, capace di proiettarsi in maniera più sicura nel futuro. Una struttura più articolata, fatta da persone che hanno dichiarato la propria volontà di unire le rispettive forze, senza peraltro perdere la propria capacità di stare dentro ciascuna comunità in cui si opera, attraverso progetti e la gestione di posti di lavoro occupati da persone che vivono nella stessa comunità.

La nostra forza sono le persone che in cooperativa lavorano, in qualità di socio lavoratore o di lavoratore dipendente, che spesso si trovano anche con la propria rete familiare nella condizione di cliente della cooperativa stessa. Persone quindi che vivono sulla propria pelle le ricadute dei processi socioassistenziali e sociosanitari messi in campo dalla cooperativa.

Il percorso di crescita ha poi portato ad un passo ulteriore compiuto nel corso del 2019. Vales, infatti, nel dicembre del 2019 ha incorporato Alisei S.C.S, cooperativa di tipo B dando così origine ad una "nuova" Vales che in sé oggi accoglie due diverse anime: i servizi sociali e sanitari da un lato ed i servizi di inserimento lavorativo dall'altro.

A seguito dell'incorporazione di Alisei, Vales assume una nuova dimensione che dà impulso ulteriore ad un progetto strategico di sviluppo e crescita.

2.11 Settori, aree di intervento, funzioni organizzative

L'organizzazione della cooperativa è articolata in settori e servizi di supporto. Le aree di intervento della cooperativa e le funzioni organizzative sono sintetizzate graficamente negli schemi seguenti.

Aree di intervento della cooperativa

Ramo A

Servizi alla
persona
e al territorio

- Assistenza domiciliare
- Servizi di trasporto
- Strutture residenziali e semiresidenziali
- Telesoccorso
Telecontrollo
Infermiere e domicilio
- Case Management

Ramo B

Inserimenti
lavorativi

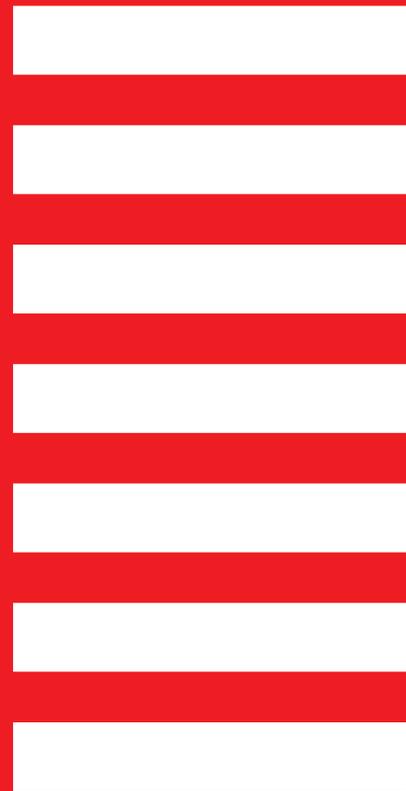
- Servizi di pulizia e sanificazione
- Preparazione pasti e gestione mense
- Lavaggio stoviglie
- Centralino
- Manutenzione e altri servizi

Progetti Speciali

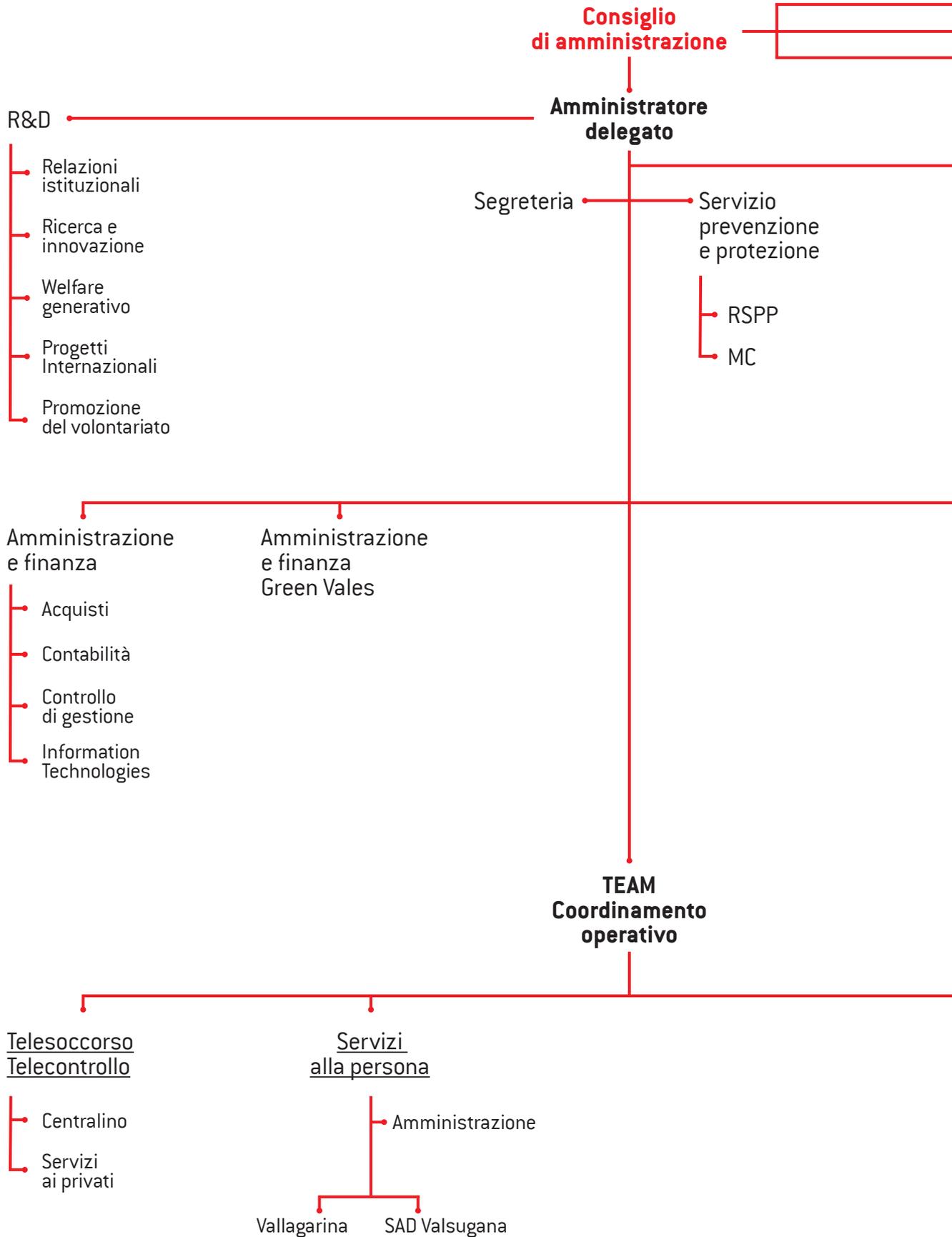
Ricerca
e innovazione

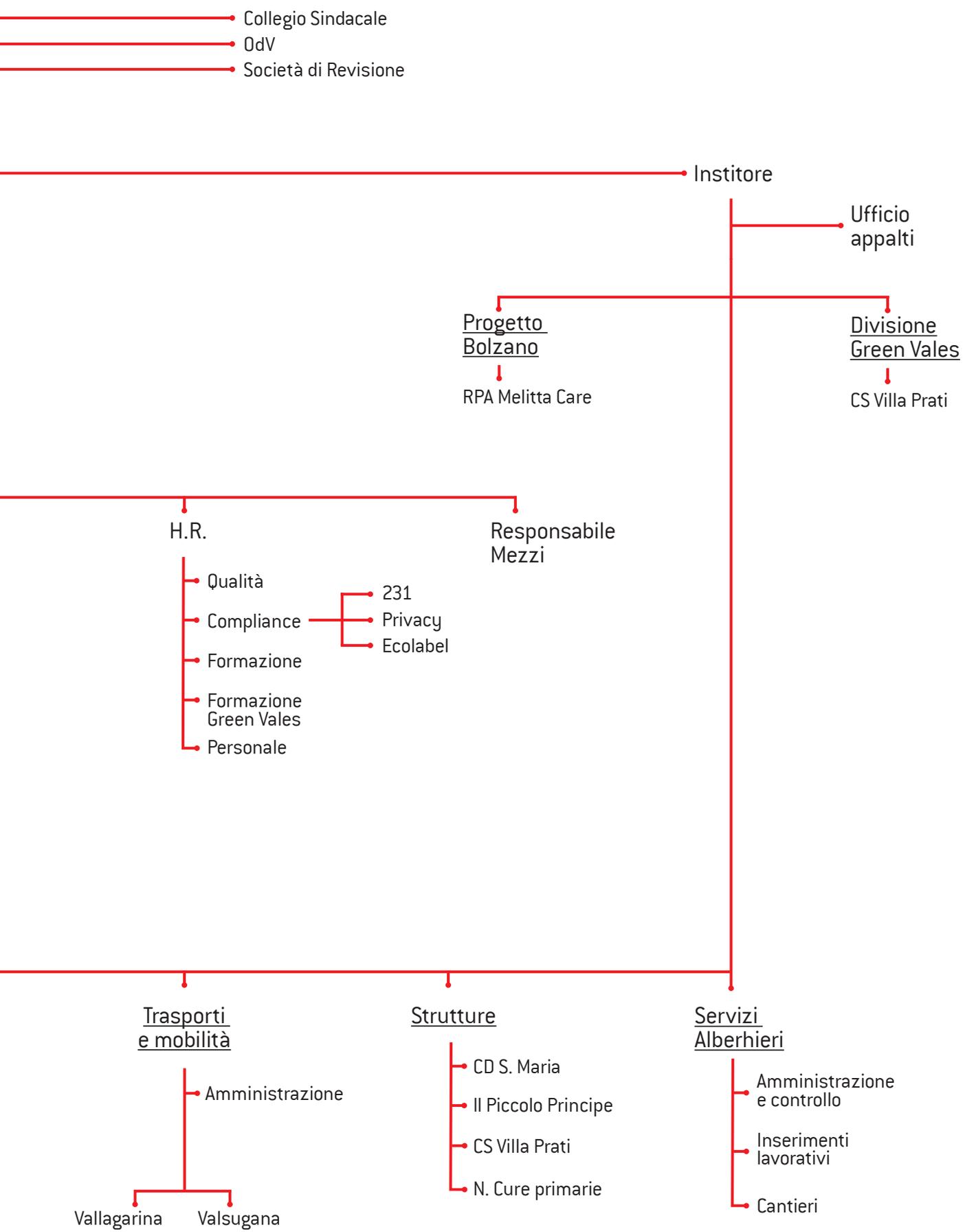
Welfare generativo
e promozione del
volontariato

FUNZIONIGRAMMA



Funzionigramma





2.12 Termini tecnici delle professionalità degli operatori

In ciascun servizio descritto alcune professionalità sono identificate con un acronimo:

- **RT (Referente Tecnico)**: nei servizi di assistenza domiciliare questa figura professionale si occupa in modo specifico della definizione, del monitoraggio dell'aggiornamento dei piani assistenziali individuali. Il profilo di riferimento è quello dell'assistente sociale e dell'infermiere professionale. Lavora in stretta collaborazione con il Coordinatore, che si occupa esclusivamente della programmazione dei turni di lavoro;
- **RTO (Referente Tecnico Organizzativo)**: nei servizi di assistenza domiciliare questa figura professionale si occupa della definizione, del monitoraggio dell'aggiornamento dei piani assistenziali individuali e gestisce la turnazione degli operatori.

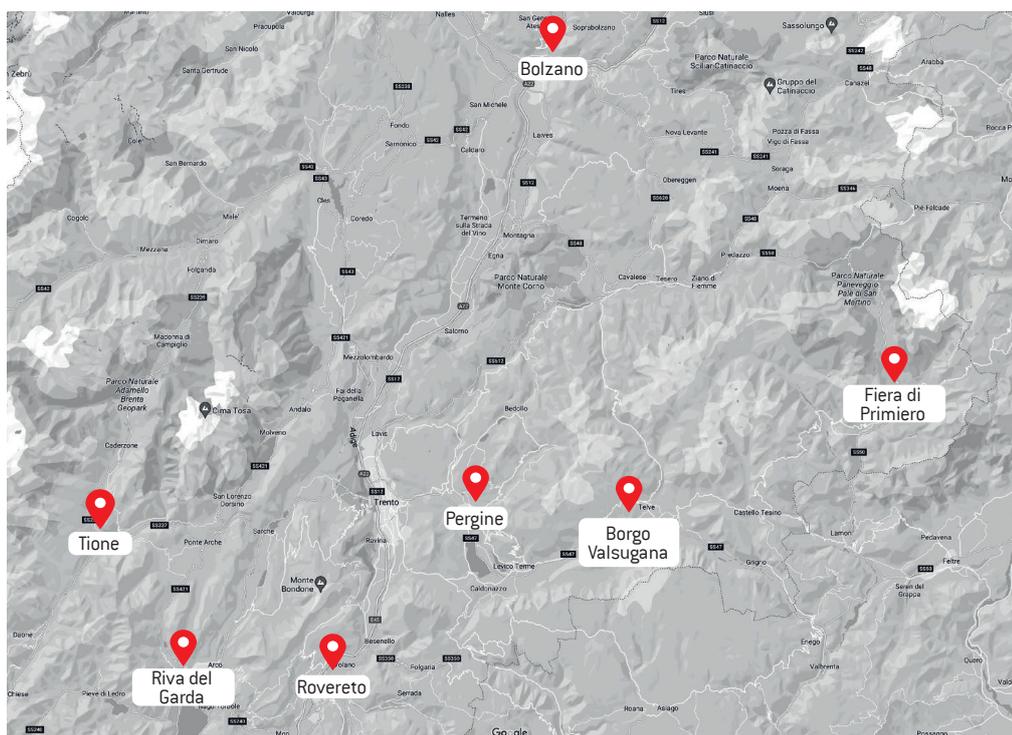
2.13 La distribuzione territoriale dei servizi

Il territorio di riferimento è il Trentino-Alto Adige:

- Vallagarina
- Valsugana Alta e Bassa
- Primiero
- Altipiani Cimbri
- Bolzano e Merano

Le Sedi Operative sono ubicate a:

- Rovereto
- Pergine Valsugana
- Borgo Valsugana
- Riva del Garda
- Tione
- Primiero – San Martino di Castrozza
- Bolzano



2.14 I valori, la mission e la vision dell'organizzazione

La cooperativa Vales ha assunto quale proprio motto una famosa frase di Cicerone: “Si vales, bene est. Ego valeo” che significa letteralmente “Sto bene se tu stai bene”. Vales è un'impresa sociale che crea valore per la comunità in cui opera. E' una impresa non profit, fatta di persone che lavorano a favore di altre persone in condizioni di fragilità e/o di bisogno. L'obiettivo perseguito è quello di migliorare la qualità della vita di tutte le persone che sono coinvolte nel processo, in una cornice di economia legale. La sfida attorno a cui Vales si è costituita è la convinzione che il motto “Valeo, si vales”, che campeggia sotto il logo della denominazione della cooperativa, intende rappresentare sinteticamente la missione che si è assunta e lo stile operativo che la contraddistingue. Significa che tutto l'impegno trova ragione solo se la persona a cui si presta attenzione, cura e assistenza, sta bene, trova conforto, ne ha un autentico beneficio, quale che sia la sua condizione di bisogno.

È un impegno che la cooperativa fa proprio come programma permanente di lavoro, che riconduce ad un criterio chiaro e semplice l'operatività, le decisioni, i momenti in cui si fissano le priorità.

2.14.1 Mission

Valorizzare l'impresa non profit, fatta di persone che lavorano a favore di altre persone in condizioni di fragilità, di emarginazione e/o di bisogno, favorendo un processo continuo di empowerment e di inclusione sociale, in una cornice di economia legale.

2.14.2 Vision

Operiamo per il benessere delle persone e delle comunità di cui siamo parte, dando più valore alla dimensione sociale, più valore alle relazioni e al lavoro con le persone, più valore alle risorse che mettiamo in movimento.

2.14.3 Politica integrata

È l'incipit utilizzato nelle lettere latine amato da Cicerone che dà il nome a VALES Società Cooperativa Sociale. Un'Impresa Sociale, una Cooperativa nata per dare valore alle Persone e alla Comunità, all'Ambiente, al Lavoro ed alla sua Sicurezza.

Vales esiste per partecipare alla definizione del cambiamento ed intervenire nell'evoluzione del sistema di welfare in qualità di attore e non di mero esecutore, consapevole di far parte di un sistema Comunità e di un ecosistema di cui valuta i rischi ed opportunità ed agisce conseguentemente.

La scelta di sviluppare e mantenere un sistema di gestione integrato secondo le norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 39001 e del Family Audit rappresenta anch'essa un valore aggiunto per l'organizzazione ed è una spinta strategica generatrice a sua volta di valori e reputazione concretamente apprezzabili.

Vales quindi così definisce le proprie linee di azione strategica:

- dare risposta ai bisogni socio-assistenziali, socio-sanitari, relazionali, di anziani, adulti, minori, in difficoltà e disabili attraverso servizi di elevata qualità professionale

- venire incontro e rispondere alle esigenze dell'Utente e della sua Famiglia, cercando di rendere la struttura organizzativa il più flessibile possibile, pur nei limiti di una sostenibilità complessiva.
- accompagnare persone, che a vario titolo sono state espulse dal mercato del lavoro o non riescono ad entrare nello stesso, a recuperare un proprio ruolo di cittadinanza attraverso percorsi di inserimento lavorativo
- valorizzare le risorse umane interne ed investire nella loro crescita umana e professionale creando un ambiente di lavoro collaborativo ed attento ai bisogni del singolo lavoratore e della sua famiglia: l'operatore è la risorsa più importante nel lavoro di Vales, attorno a lui costruiamo la nostra credibilità e certifichiamo la nostra professionalità
- garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori, innovando i propri processi interni ed investendo le proprie risorse nelle attività di prevenzione e formazione dei lavoratori
- promuovere una cultura lavorativa improntata al rispetto dell'ambiente e dell'ecosistema, della salute e sicurezza sul lavoro e della gestione della sicurezza del traffico stradale
- migliorare il proprio impatto sul sistema ambiente, sul traffico stradale, sulla vita dei propri lavoratori.
- rappresentare un riferimento di dialogo preciso ed affidabile per gli interlocutori politici di riferimento delle diverse comunità in cui operiamo, relativamente alla evoluzione del sistema di welfare
- gestire la Cooperativa con attenzione alla sostenibilità economica ed ambientale, puntando all'efficacia ed all'efficienza dell'organizzazione e alla partecipazione dei soci nella gestione
- stimolare e mantenere rapporti con tutte le parti interessate al fine di migliorare la tutela ed il rispetto dell'ecosistema e diffondere una cultura di rispetto verso l'ambiente
- conseguire un costante sviluppo economico e patrimoniale per avere la forza di investire sempre più nelle nostre risorse umane ed in nuovi servizi e progetti coerentemente con le politiche adottate
- dedicare una percentuale annuale del proprio fatturato a progetti dedicati alla promozione umana, alla valorizzazione del modello cooperativo e all'inclusione sociale a favore di comunità residenti nel "sud del mondo" inteso come contesti poveri

VALES si riconosce pienamente nel significato del proprio pay-off: ci adoperiamo per far star bene le persone, dando loro valore, perché solo così le persone che entrano in contatto con VALES, a loro volta, stanno bene. Creare valore per la persona e per le comunità in cui agiamo sono al centro del nostro pensare e guidano i nostri servizi ogni giorno.

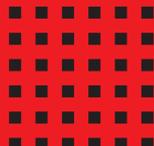
La Cooperativa VALES SCS dimostra la propria attenzione ai temi della conciliazione famiglia-lavoro dei propri soci e dipendenti con l'acquisizione ed il mantenimento del certificato Family Audit.

2.15 I soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e collabora

Stakeholder	Focus
<p>I soci (volontari, lavoratori, persone giuridiche)</p>	<p>senso di appartenenza, aspettative di immagine e reputazione, benefici economici e di servizio, crescita personale, sicurezza (sul lavoro), stabilità (del lavoro), conciliazione vita lavoro</p>
<p>I lavoratori non soci</p>	<p>senso di appartenenza, aspettative di immagine e reputazione, benefici economici e di servizio, crescita personale, sicurezza (sul lavoro), stabilità (del lavoro), conciliazione vita lavoro</p>
<p>Gli utenti (che per il ramo B sono anche lavoratori)</p>	<p>soddisfazione, affiliazione, crescita professionale (ramo B), fruizione di una filiera di servizi, avere un risolutore di problemi</p>
<p>I clienti (intesi come Ente gestore sia come cliente che acquista i servizi)</p>	<p>prezzo adeguato, competitività, miglioramento del servizio, ritorno di immagine/reputazione, rispetto dell'ambiente (oltre ai requisiti contrattuali), innovazione sviluppo, competenze messe a disposizione.</p>
<p>Le istituzioni pubbliche (Comuni, Provincie, Regioni, Stato)</p>	<p>innovazione, costi adeguati, avere un partner e non un erogatore, competitività, lettura del contesto, dialogo costruttivo, capacità di gestione del territorio e rispetto dell'ambiente.</p>
<p>Le istituzioni private (Terzo Settore)</p>	<p>reputazione, innovazione, sviluppo partnership.</p>

Stakeholder	Focus
Il mondo del volontariato	essere semplificazione dei processi, coinvolgimento, supporto.
I fornitori	stabilità, pagamenti e forniture certe ed efficaci, attenzione all'ambiente, all'etica, alla sicurezza.
I player sul mercato (intesi sia come competitor, che come partner)	relazioni, conoscenza, scambio, attenzione all'ambiente, all'etica, alla sicurezza.
La comunità locale (intesa come i cittadini che oggi vivono sul territorio dove Vales opera)	impatto ambientale, impatto sociale, rispetto regole, essere promotori di welfare, sicurezza nella viabilità
Le future generazioni	impatto ambientale, impatto sociale, compliance, l'essere promotori di welfare, permettere ai giovani di sperimentare, rapporti con il mondo della scuola, dell'università
Gli outsourcer	impatto ambientale, impatto sociale, rispetto delle regole, attenzione all'ambiente, all'etica, alla sicurezza.

III° ASPETTI METODOLOGICI



3.1 Come è stata elaborata la carta dei servizi

La carta dei servizi è il frutto di un lavoro corale che ha coinvolto i vari Settori della cooperativa. Il processo che ha portato alla sua stesura è stato guidato da un consulente esterno. Attraverso l'attivazione di tavoli di lavoro è stato possibile entrare nel merito della specificità di ciascun servizio, mettendo sotto la lente d'ingrandimento le varie componenti – apporto di risorse professionali, procedure organizzative, approcci metodologici specifici, utilizzo di strumentazioni, strutture residenziali e comunitarie – che consentono di realizzare prestazioni sempre più adeguate ai bisogni delle persone, individuando gli ambiti di miglioramento e specificando le caratteristiche distintive che Vales ha sviluppato con la sua esperienza operativa sul campo.

Ne è risultato un documento prezioso, che descrive il significato di una presenza qualificata nell'universo di un bisogno di cura sempre più differenziato e particolare. Bisogno che chiede di essere affrontato, evitando le standardizzazioni, le serialità e gli automatismi, e favorendo invece l'umanità, il calore e la massima personalizzazione dei servizi e delle prestazioni.

3.2 La struttura del documento

Vales ha messo a punto la propria carta dei servizi recependo le indicazioni contenute nei dispositivi provinciali e nazionali. Per quanto possibile i contenuti della carta sono stati organizzati, anche graficamente, per favorire la facilità di consultazione, fornendo gli approfondimenti necessari a dare ragione delle scelte, delle priorità e delle questioni considerate particolarmente rilevanti.

3.3 La presentazione dei servizi: performance, fattori di qualità e valutazione

Il documento illustra l'intera gamma dei servizi attualmente offerti dalla cooperativa. Ciascuno di essi è descritto facendo riferimento alla tipologia di servizio, specificando le modalità di accesso e i contatti di riferimento.

Nella sezione di presentazione di ogni servizio sono posti in evidenza i fattori che si ritengono particolarmente importanti per offrire servizi di qualità: caratteristiche di metodo, di processo e strumenti utilizzati.

Sono inoltre presentati gli impegni che la cooperativa si assume circa la valutazione del proprio operato e come vengono coinvolti i vari soggetti (utenti, enti locali, comunità) in un lavoro di verifica dell'appropriatezza dei servizi offerti, della loro efficacia e qualità.

Il cuore della carta dei servizi può essere considerato lo spazio in cui sono evidenziate, per ciascun servizio, le componenti che Vales considera decisive e particolarmente rilevanti per offrire prestazioni di qualità alla propria utenza.

Si è voluto dare puntuale rappresentazione degli aspetti che la cooperativa, attraverso l'azione coordinata del proprio personale, ritiene di dovere curare al meglio perché li ritiene fortemente correlati a una presa in carico del bisogno che sia centrato su profili di appropriatezza, specificità e adattamento alla situazione oggettiva e soggettiva della persona in stato di bisogno su cui interviene.

Questo approccio metodologico ha condotto il gruppo di lavoro ad una sistematica azione riflessiva anzitutto attorno al concetto di qualità complessiva di ciascun servizio. Un servizio può essere infatti considerato secondo una logica processuale che, dalla definizione della specificità della prestazione, si declina secondo modalità aderenti al suo de-

stinatario particolare, salvaguardando sempre – fino a dove è possibile – la partecipazione attiva della persona in stato di bisogno. In questo si rivela dirimente l'attenzione costante ad evitare di passivizzare l'utente e a preservarlo da vissuti e percezioni di anonimata e irrilevanza.

In questi termini un servizio è quindi la risultante della concomitante convergenza e complementarità di una pluralità di fattori (umani, gestionali, organizzativi, logistici, strumentali) che il pensiero organizzativo, assistenziale, gestionale, tecnico e specialistico della cooperativa si adopera per far confluire in una costellazione di prestazioni appropriate e incisive. È in questa prospettiva che gli operatori assumono il proprio stile operativo per dare coerenza e incisività agli interventi sulla persona.

Centrale è stato il lavoro di scomposizione del concetto di qualità complessiva del servizio nelle sue componenti costitutive, ossia in quelle dimensioni qualificanti sulle quali converge l'intero processo erogativo del servizio specifico. Queste "dimensioni chiave" sono state focalizzate quali snodi decisivi e come momenti più influenti del processo di generazione di prestazioni adeguate e perciò più efficaci. Si tratta di componenti di volta in volta legate alla professionalità degli operatori, alle proprietà delle strumentazioni utilizzate (macchinari, veicoli, ecc.), alle modalità con cui i processi di cura e assistenza sono interpretati e presidiati dai caregiver, alle logiche che vengono adottate al verificarsi di situazioni di imprevisto o nelle quali la complessità dell'azione degli operatori si impenna per effetto di eventi contingenti.

Trattandosi per lo più di dimensioni qualitative che denotano aspetti immateriali delle prestazioni, si è reso necessario operativizzarle in concetti più semplici, rilevabili empiricamente: gli indicatori. Gli indicatori, come dice la parola stessa, sono aspetti della realtà (in questo caso riferiti al servizio specifico) che appunto "indicano", cioè rivelano, manifestano, rendono riconoscibile all'osservatore le tracce della qualità del servizio. Gli indicatori, considerati in riferimento alla dimensione a cui afferiscono, sono dunque rilevabili empiricamente, e sono assunti come quadro indiziario del realizzarsi effettivo di quella componente della qualità rappresentata da ciascuna dimensione.

Gli standard sono invece da intendersi come la codificazione della misura di un valore garantito (e quindi legittimamente atteso dall'utente) che per ciascuna componente (indicatore) del servizio la cooperativa si impegna a mantenere.

3.4 Il modello di presidio delle performance e della qualità dei servizi: gli strumenti operativi

Per poter assicurare i migliori servizi possibili ai propri utenti la cooperativa coinvolge costantemente tutto il proprio personale, richiamandolo alla consapevolezza che tutti possono concorrere a determinare condizioni di benessere superiori per le persone assistite. L'attenzione ad ogni particolare che compone il processo di erogazione del servizio deve riguardare ogni dettaglio di ogni settore organizzativo ed ha nell'impegno e nella responsabilità di ogni operatore il suo punto decisivo.

Al fine di rendere sistematica la tutela dell'ottimizzazione dell'impegno organizzativo nel garantire costantemente prestazioni all'altezza dei bisogni oggettivi e delle aspettative degli utenti, la cooperativa si è dotata di strumenti che consentono a tutti gli operatori e ai vari responsabili di settore di monitorare l'andamento dei processi di erogazione dei servizi, affinché risultino conformi agli standard qualitativi definiti nella carta dei servizi.

Tali strumenti sono specifici di ciascun servizio e tuttavia producono output che da un lato sono coerenti con le caratteristiche e le finalità dei servizi medesimi, dall'altro consentono al management di presidiare i livelli prestazionali dell'intera cooperativa.

Dove possibile – all'interno della sezione riguardante ogni servizio – sono stati rappresentati gli strumenti operativi utilizzati, l'output atteso, la periodicità con cui sono utilizzati e il personale implicato.

3.5 Dare la parola agli stakeholder

Un aspetto fondamentale del significato e della funzione d'uso della carta dei servizi, che integra la dimensione descrittiva, è quello della valutazione - con il coinvolgimento degli stakeholder, ossia dei vari beneficiari, diretti, intermedi ed indiretti - delle attività di Vales. Si tratta dell'impegno di acquisire periodicamente la loro valutazione sulla qualità del servizio ricevuto, entrando nel merito degli aspetti peculiari della prestazione fruita. In questo modo è possibile rendere trasparente l'operato dell'organizzazione (obiettivi, metodologie, cultura aziendale) e porre le basi per stabilire un rapporto fiduciario con gli utenti, che diventano parte attiva del processo di erogazione e non destinatari passivi di prestazioni. È, inoltre, una felice opportunità per il miglioramento della qualità delle prestazioni ed un'occasione per valorizzare il contributo di tutti coloro che appartengono al sistema locale dei servizi.

Pertanto, per ciascun servizio, sono indicati i principali Soggetti ed Enti da coinvolgere in una consultazione valutativa, i servizi/le prestazioni da sottoporre a valutazione, le dimensioni o le variabili specifiche di analisi, le persone di riferimento da coinvolgere, gli strumenti e la periodicità.

3.5.1 Modalità di realizzazione del processo di valutazione partecipata

Le modalità di attuazione della valutazione partecipata sono differenziate tanto in ragione della tipologia di *stakeholder*, quanto in relazione alla pertinenza del punto di vista peculiare rispetto all'oggetto (dimensione, ecc..) sul quale chiedere l'intervento valutativo.

Lo strumento di raccolta dati prevalentemente utilizzato è il questionario, che potrà essere somministrato in forma cartacea nel caso la compilazione riguardi gruppi di persone di numerosità limitata. Qualora il campione di persone coinvolte sia di dimensioni consistenti i questionari potranno essere compilati direttamente on line sul sito della cooperativa nell'apposita sezione.

L'analisi dei dati e la loro rappresentazione sintetica costituisce il primo livello di approfondimento adottato dalla cooperativa nell'ambito del processo di valutazione ed è correlato alle strategie operative per migliorare i propri servizi.

Con riguardo alla significatività di talune categorie di stakeholder, oltre alla somministrazione dei questionari, in parte consolidando una prassi già sperimentata, in parte introducendo nuove modalità di consultazione, sono previste altre azioni di approfondimento.

I questionari e gli strumenti di dialogo valutativo con gli stakeholder sono consultabili nell'apposita sezione del sito web della cooperativa.

3.6 Sistemi di reclamo e loro gestione

3.6.1 Modalità di reclamo

La procedura per la segnalazione di un disservizio può avvenire telefonando direttamente al centralino della cooperativa: l'operatore è abilitato a raccogliere la segnalazione e indirizzarla al responsabile della qualità per l'attivazione delle misure di verifica previste.

Qualora l'interessato faccia richiesta di poter parlare direttamente con il responsabile del settore / referente del caso, dovrà comunicare i propri riferimenti telefonici o digitali per essere ricontattato.

Ogni segnalazione inerente il servizio è sempre raccolta dagli operatori ed indirizzata, attraverso il sistema informativo interno, al responsabile di settore affinché questi possa dare inizio alla fase di gestione.

3.6.2 Gestione dei reclami

La cooperativa si impegna a dare un riscontro a ciascun reclamo entro e non oltre 5 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione mediante comunicazione scritta o incontro con gli interessati.

3.7 Azioni per il miglioramento

Nell'ambito delle procedure adottate dalla cooperativa nel proprio sistema qualità, sono previste l'analisi sistematica e l'eventuale adozione di misure correttive finalizzate a rimuovere i fattori all'origine del disservizio e a minimizzare il rischio del loro ripetersi.

In tal modo il dialogo con la comunità diventa un momento privilegiato per l'apprendimento organizzativo e per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Questo approccio alla gestione della cooperativa intende, infatti, consolidare e rendere stabile un rapporto di reciprocità e di ripensamento delle modalità stesse in cui i servizi sono erogati, rendendoli sempre più appropriati alla natura dei bisogni e della loro evoluzione.

3.7.1 Il contributo del sistema di qualità al miglioramento continuo

La cooperativa ha adottato un sistema di monitoraggio costante di una serie di variabili ritenute significative che forniscono informazioni sull'andamento dei servizi.

Si tratta di un cruscotto, incardinato nel sistema informativo previsto dal sistema di qualità, nel quale confluiscono dati relativi all'implementazione delle azioni e delle prestazioni ricomprese nella pianificazione dei servizi su ciascun utente.

Alla centrale operativa pervengono, in tempo reale, segnalazioni circa:

- l'eventuale necessità di attivare azioni correttive rispetto al servizio programmato;
- i tempi di risposta impiegati nell'adozione delle azioni correttive;
- l'esito (positivo o negativo) della strategia scelta per contenere l'eventuale disservizio;
- gli operatori coinvolti e il responsabile del servizio;
- il territorio di riferimento nel quale si è manifestata la criticità;
- il servizio di riferimento;
- l'utente coinvolto;
- la convenzione di riferimento.

Il sistema fornisce inoltre tempestive informazioni circa:

- la presenza di reclami da parte dell'utenza;
- il riscontro di anomalie circa le condizioni soggettive e oggettive dell'utente, del suo ambiente e del contesto in cui si svolge la prestazione di servizio;
- eventuali non conformità della prestazione rispetto agli standard previsti;
- eventuali rischi di pericolo, anche ambientali;
- la presenza di rischi per la sicurezza sul lavoro;
- la segnalazione di problemi circa la sicurezza stradale;
- il verificarsi di guasti alle attrezzature.

Il presidio operativo che coinvolge sia il settore qualità della cooperativa, sia l'intervento dell'ente certificatore prevede inoltre l'attivazione delle seguenti azioni:

- l'effettuazione di audit periodici (2 annuali per ogni processo) svolti da personale della cooperativa, che hanno natura ispettiva e sono funzionali alla rilevazione delle non conformità;
- la verifica ente certificazione circa il rispetto della norma ISO;
- la diramazione di un report mensile ai responsabili di settore;
- l'effettuazione di "soft audit" che convergono in una prescrizione di azioni di miglioramento che prevede l'adozione di due misure da adottare entro il mese successivo.

La funzione d'uso dei dati raccolti ha ricadute organizzative rilevanti che coinvolgono in primis:

- i responsabili di settore, a cui spetta l'adozione dei provvedimenti operativi di competenza, ovvero il ricorso al livello gerarchico superiore a cui afferisce la responsabilità di attivare le misure più appropriate (ad esempio la somministrazione di interventi formativi, ma anche la comminazione di sanzioni disciplinari)
- il personale afferente al settore del sistema qualità Vales, che predispone l'elaborazione dei dati in specifici report.

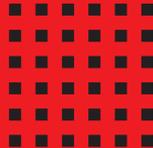
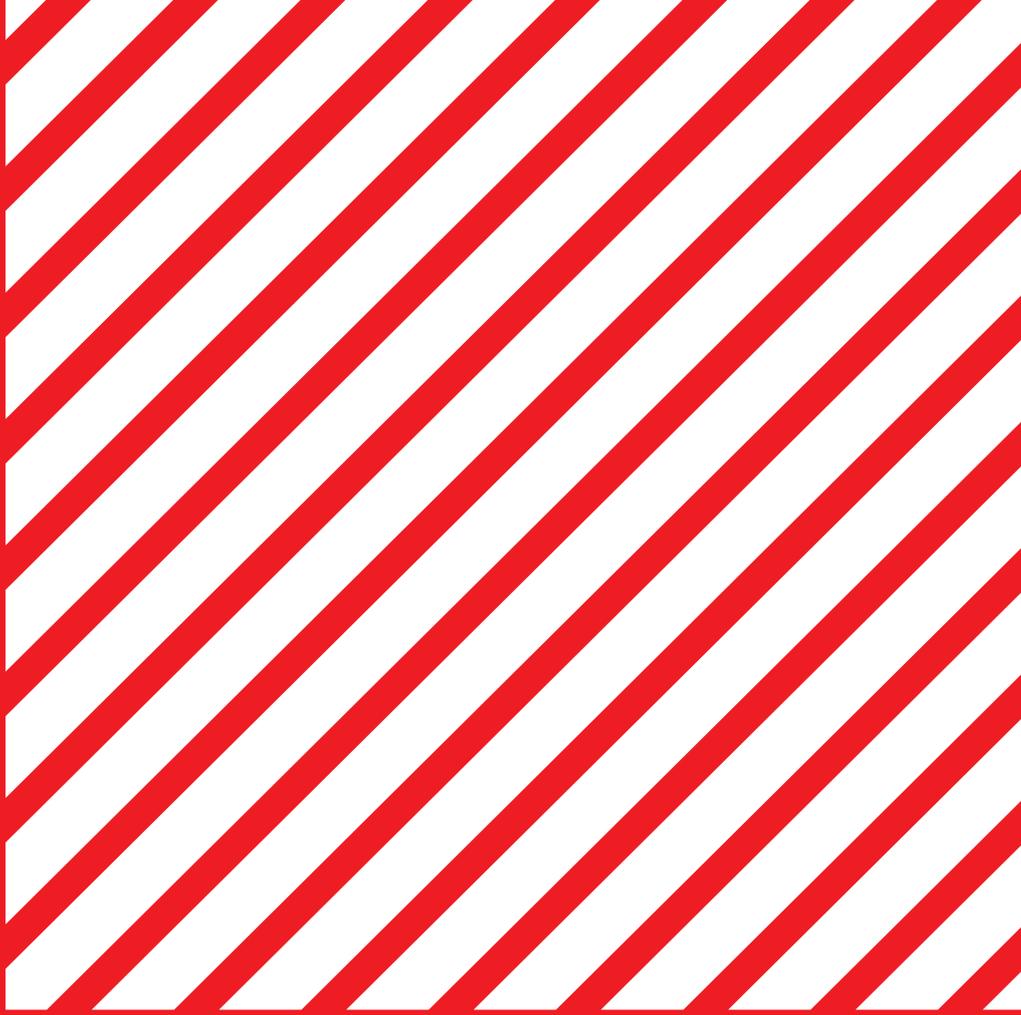
La reportistica scaturente dal processamento dei dati confluisce nel Documento di riesame della Direzione che definisce gli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo, il programma formativo e – con cadenza triennale - il piano strategico.

3.8 Revisione della carta dei servizi

La Carta dei servizi è aggiornata quando necessario ed almeno ogni tre anni.

Tutte le modifiche che dovessero intervenire nel periodo di vigenza della presente carta dei servizi sono segnalate e ricomprese nell'apposita sezione del sito web della cooperativa.

IV° I SERVIZI



In questa sezione della carta dei servizi è illustrata la struttura dell'offerta di servizi che la cooperativa Vales garantisce sul territorio in cui è presente.

Prima di entrare nel merito delle caratteristiche specifiche di ciascuna tipologia di servizi e di prestazioni, di seguito sono fornite alcune informazioni preliminari che hanno lo scopo di orientare il lettore nell'individuazione delle sezioni di suo interesse. Si tratta di una sintetica classificazione delle aree di intervento di Vales che si differenziano per la natura delle prestazioni e per i loro destinatari.

1. Assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare è quell'insieme di servizi che vengono erogati direttamente nel domicilio dell'utente e che comprendono, a seconda dei bisogni della persona interessata, prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali. Questo servizio ha come obiettivo primario quello di favorire la permanenza della persona presso la propria abitazione, evitando ricoveri in strutture.

2. Strutture residenziali e semiresidenziali

Vales ha in gestione diverse strutture sul territorio trentino con le quali si impegna a prendersi cura di persone anziane e non autosufficienti, al di fuori del contesto domestico.

Le strutture offrono prestazioni sia in regime semiresidenziale sia residenziale e sono collocate a Rovereto, Castel Ivano, Bolzano, Primiero.

3. Servizi di trasporto

I servizi di trasporto di Vales si articolano in:

- a) trasporto e accompagnamento di persone con problemi di mobilità – anche temporanea – con la possibilità di affiancare una persona ausiliaria per l'accompagnamento e l'assistenza necessaria. Le destinazioni possono essere: luoghi di lavoro, scuole, centri di cura, assistenza e riabilitazione, ma anche mete di turismo sociale e per il tempo libero.
- b) trasporto di cose: consegna pasti e spesa a domicilio, trasporto prelievi, eventuali ausili (letto attrezzato, sedia a rotelle, ecc.).

4. Servizi per il territorio

L'attenzione di Vales per il territorio si esprime anche in una serie di servizi puntuali, servizi che hanno come finalità l'attenzione verso la persona: telesoccorso, telecontrollo, infermiere a domicilio, consulenza personalizzata alla famiglia.

In ciascuna sezione il lettore troverà - per ogni servizio - i seguenti contenuti:

- la descrizione del servizio
- i destinatari (a chi è rivolto il servizio)
- le modalità di contatto e di presa in carico
- gli eventuali costi o le modalità di compartecipazione alla spesa
- le risorse umane coinvolte
- la copertura territoriale
- i giorni e gli orari di apertura
- le sedi fisiche dove rivolgersi
- i contatti di riferimento.

5. Azioni a beneficio di caregiver e familiari e della Comunità

La cooperativa unitamente ai servizi erogati direttamente alle persone in stato di bisogno è costantemente impegnata anche nella definizione e nell'attivazione di una serie di attività, integrative e collaterali ai servizi stessi, che hanno lo scopo di incidere sul benessere del contesto nel quale l'utente è assistito.

Rientrano in queste azioni le attività di:

- sensibilizzazione ed informazione dei familiari, degli utenti e della comunità, rispetto a tematiche correlate al benessere della persona assistita, sia alle risorse del territorio in termini di opportunità di servizi integrativi, di reti formali e informali di volontariato e, più in generale, di occasioni di welfare comunitario;
- attività di addestramento e formazione dei familiari, delle assistenti familiari, dei caregiver, dei genitori, in generale rispetto a temi quali la movimentazione, la stimolazione motoria, la prevenzione dell'infortunio, la gestione della relazione, le demenze, la gestione dell'alimentazione e delle attività legate alla vita quotidiana e agli stili di vita sani etc.;
- attività di supporto del contesto familiare e della comunità attraverso i propri sportelli territoriali, i propri servizi "privati", i propri partner delle reti partecipate, per valorizzare la filiera dei servizi erogati.

Vales considera la formazione dei caregiver familiari da parte dei propri operatori nel contesto domiciliare come parte qualificante del servizio: si tratta di un trasferimento di competenze – talvolta anche tecnico-specialistiche, oltre che operative – che si iscrive nello stile operativo e nell'approccio che la cooperativa assume intenzionalmente per rendere corresponsabili del percorso di cura le persone più prossime al beneficiario primario delle prestazioni. Questo avviene sia nei servizi di assistenza prestati presso il domicilio, sia nelle strutture residenziali e semiresidenziali, sia nel contesto familiare di coloro che beneficiano dei servizi di trasporto.

La logica sottostante a questa cura dei caregiver è duplice:

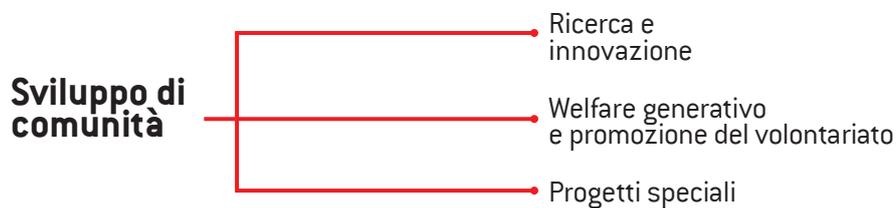
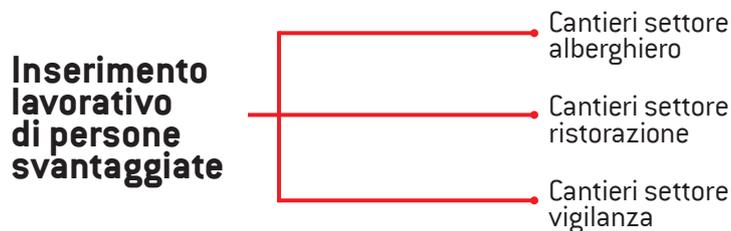
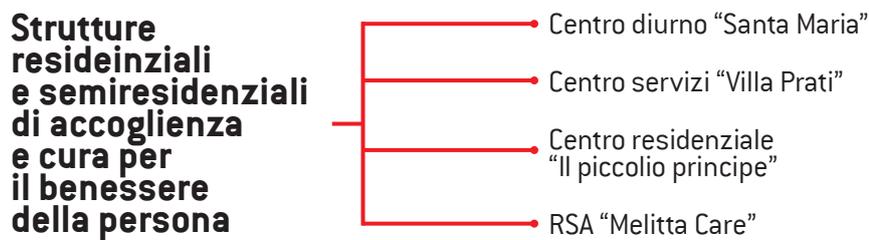
- mantenere attiva la compartecipazione del beneficiario e dei suoi caregiver affinché le prestazioni possano evolvere verso una crescente appropriatezza ed efficacia;
- evitare che il contesto e il processo in cui avvengono le prestazioni si appiattisca su un mero registro erogativo e pertanto passivizzante le figure dei destinatari.

Vista la specificità e la variabilità di tali attività si rimanda alla sezione dedicata del sito internet della cooperativa per maggiori informazioni.

Nello schema seguente sono rappresentati i servizi della cooperativa.

Prospetto dei servizi di Vales

SERVIZI



4.1 Servizi di assistenza e cura della persona a domicilio

4.1.1 Assistenza domiciliare socioassistenziale

Per assistenza domiciliare si intende l'insieme di servizi erogati direttamente a casa dell'utente.

L'assistenza domiciliare è destinata a persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti o a rischio di emarginazione, che richiedono interventi di cura, assistenza e di sostegno riabilitativo, anche ad integrazione di altri servizi.

Agendo a supporto della famiglia, l'obiettivo principale è quello di garantire la permanenza delle persone presso la propria abitazione e nel proprio ambiente di vita, evitando, o comunque ritardando il più possibile, il ricovero in strutture.

Le prestazioni socioassistenziali sono assicurate a domicilio e sono svolte da personale qualificato della Cooperativa: le persone in difficoltà vengono in tal modo affiancate nelle attività quotidiane della cura e aiuto nell'igiene personale, nel governo della casa, nella gestione degli indumenti, nella preparazione dei pasti, durante le uscite in passeggiata e/o piccole commissioni, nella socializzazione.

L'operatore domiciliare nello svolgere i propri compiti si prende cura con professionalità dei destinatari del servizio, ponendo in ogni momento attenzione alla relazione instaurata.

Il servizio può essere quotidiano, anche con più accessi giornalieri, ed è garantito 7 giorni su 7, festività comprese.

A chi si rivolge

I destinatari possono essere sia singoli cittadini, sia nuclei famigliari: minori, anziani, persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che hanno difficoltà nella gestione della vita quotidiana; persone sole che hanno difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno; persone disabili; persone con problematiche di natura psichica e di disagio sociale.

Modalità di contatto e di presa in carico

È il Servizio Sociale Territoriale che, valutata l'effettiva necessità, può attivare il servizio in collaborazione con la Cooperativa. Il servizio trasferisce le indicazioni acquisite in un piano assistenziale personalizzato, che viene inizialmente predisposto dall'assistente sociale e definisce gli obiettivi generali e specifici dell'intervento.

Tale piano viene condiviso con il referente tecnico della cooperativa ed è lo strumento di lavoro che orienta e a cui si deve attenere l'assistente domiciliare nello svolgimento delle attività.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base ai parametri ICEF dal Servizio Sociale competente per territorio. I servizi possono essere forniti anche direttamente in forma privata a pagamento, previa determinazione di specifico preventivo.

Risorse umane coinvolte

Nel servizio sono coinvolti operatori della cooperativa con professionalità e ruoli specifici:

- referente tecnico organizzativo (RTO)
- referente tecnico
- coordinatori
- OSS operatore sociosanitario
- assistente domiciliare / OAD (operatore per l'assistenza a domicilio)
- educatore professionale
- educatore motorio
- fisioterapista
- infermiere
- psicologo

Copertura territoriale

I servizi sono presenti nei seguenti territori:

- Comunità Alta Valsugana e Bernstol
- Comune di Rovereto e Comunità Vallagarina
- Comunità Valsugana e Tesino
- Magnifica Comunità Cimbra
- Comunità del Primiero.

Sedi locali

Rovereto, Viale Trento, 49/b

Pergine Valsugana, Località Ciré, Via Doss de la Roda, 41

Borgo Valsugana, via Hippoliti, 11

Giorni e orari di apertura

Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00; il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

CONTATTI

Numero Verde: 800.553.002

Web site: www.valeosivales.com

Sede di Rovereto

Telefono: 0464.490125

e-mail: sad@coopvales.it

Sede di Pergine e Borgo Valsugana

Telefono: 0461.532856

e-mail: sad.valsugana@coopvales.it

4.1.2 Servizio socioeducativo

Il servizio socioeducativo si svolge sia a domicilio sia presso istituti scolastici.

L'obiettivo del servizio è sostenere lo sviluppo dell'autonomia del minore, attraverso l'affiancamento nell'esecuzione dei compiti scolastici, lo svolgimento di attività al di fuori del contesto familiare (biblioteca, piscina, ludoteca, ecc..) e l'accompagnamento ad attività di gruppo.

Ogni intervento è attivato sulla base di uno specifico progetto educativo individualizzato, che definisce obiettivi, tempi, modalità e procedure. Nel caso di minori con BES (bisogni educativi speciali) e DSA (disturbi specifici dell'apprendimento) il progetto è definito congiuntamente con l'assistente sociale di riferimento, concordato con il referente tecnico della cooperativa e condiviso con la famiglia, con gli insegnanti e con eventuali altre figure significative.

Tale servizio è garantito tutto l'anno, anche durante il periodo di sospensione delle attività scolastiche.

A chi si rivolge

Il servizio socioeducativo domiciliare è rivolto alle famiglie in cui sono presenti minori con bisogni educativi speciali (con certificazione ai sensi della legge 104/92 o con disturbi specifici dell'apprendimento), ma anche a quelle che ne fanno esplicita richiesta. Enti pubblici e privati possono richiedere servizi commisurati alle loro esigenze socioeducative e/o di sorveglianza.

Modalità di contatto e di presa in carico

È il Servizio Sociale Territoriale che può attivare il servizio in collaborazione con la Cooperativa. L'assistente sociale redige un apposito progetto educativo individualizzato, che viene assunto e implementato dalla cooperativa con l'intervento del referente tecnico e degli educatori.

I servizi di sorveglianza possono essere richiesti direttamente alla cooperativa dagli enti e dalle famiglie interessate.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base ai parametri ICEF dal servizio sociale competente per territorio. I servizi possono essere forniti anche a pagamento previa determinazione di specifico preventivo.

Risorse umane coinvolte

Nel servizio sono coinvolti operatori della cooperativa con professionalità e ruoli specifici:

- referente tecnico organizzativo
- educatori professionali
- assistenti domiciliari /OAD (Operatore per l'assistenza a domicilio)
- OSS operatore sociosanitario
- psicologo

Copertura territoriale

I servizi sono presenti nei seguenti territori:

- Comune di Rovereto
- Comunità Vallagarina

Giorni e orari di apertura

Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00; il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Sede

Rovereto, Viale Trento, 49/b

Contatti

Numero Verde: 800.553.002

Web site: www.valeosivales.com

Telefono: 0464.490125

e-mail: sad@coopvales.it

4.1.3 Consegna pasti con scodellamento

Le pietanze sono preparate presso i punti di cottura del territorio e vengono consegnate presso il domicilio.

L'operatore della cooperativa aiuta la persona a servire il pasto nel piatto e si assicura che vi siano le migliori condizioni per il suo consumo.

La finalità del servizio non è da vedersi solo nella mera consegna del pasto come risposta ad un bisogno primario ma si configura come un'occasione relazionale preziosa per il beneficiario che spesso vive da solo. La permanenza temporanea dell'operatore presso il domicilio consente un costante monitoraggio dell'utente e del suo ambiente di vita.

La cooperativa si avvale di veicoli conformi alla legislazione in materia di trasporto e conservazione degli alimenti ed ha adottato un proprio manuale di autocontrollo (HAC-CP) per garantire la massima trasparenza e sicurezza nelle operazioni poste in essere durante l'erogazione del servizio.

Il servizio è garantito 7 giorni su 7, festività comprese.

A chi si rivolge

L'utenza del servizio è costituita da persone che hanno difficoltà a gestire in autonomia il momento del pasto e da persone già beneficiarie del servizio di assistenza domiciliare.

Modalità di contatto e di presa in carico

È il Servizio Sociale Territoriale che, valutata l'effettiva necessità, può attivare il servizio in collaborazione con la Cooperativa.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base ai parametri ICEF dal servizio sociale competente per territorio. I servizi possono essere forniti anche a pagamento previa determinazione di specifico preventivo.

Risorse umane coinvolte

Nel servizio sono coinvolti operatori della cooperativa con professionalità e ruoli specifici:

- referente tecnico organizzativo
- assistenti domiciliari / OAD (Operatore per l'Assistenza a Domicilio)
- OSS operatore sociosanitario

Copertura territoriale

I servizi sono presenti nei seguenti territori:

- Comunità Valsugana e Tesino

Giorni e orari di apertura

Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00; il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Sede

Borgo Valsugana, via Hippoliti, 11

Contatti

Numero Verde: 800.553.002

Web site: www.valeosivales.com

Telefono: 0461.532856

e-mail: sad.valsugana@coopvales.it

4.1.4 Ritiro e consegna lavanderia

Il ritiro della biancheria sporca è effettuato al domicilio di persone anziane, disabili o nuclei famigliari con una cadenza stabilita dai servizi sociali (settimanale, quindicinale, mensile), contestualmente l'operatore riconsegna la biancheria pulita.

Lo scopo del servizio non si configura solo nell'attività di lavanderia ma il costante accesso dell'operatore presso l'abitazione dell'utente garantisce di mantenere un contatto con l'utenza e di rilevare eventuali situazioni di potenziale disagio attraverso un monitoraggio dello stato di salute e del luogo in cui essa vive.

Gli elementi rilevati sono portati a conoscenza del servizio sociale territoriale competente. Il servizio è erogato in fasce orarie compatibili con i tempi di vita dei destinatari.

A chi si rivolge

L'utenza del servizio è costituita da persone impossibilitate a fare fronte alle esigenze di lavanderia.

Modalità di contatto e di presa in carico

È il Servizio Sociale Territoriale che, valutata l'effettiva necessità, può attivare il servizio in collaborazione con la Cooperativa.

I servizi possono essere forniti anche a pagamento previa determinazione di specifico preventivo.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base ai parametri ICEF dal servizio sociale competente per territorio oppure può essere fornito a pagamento.

Risorse umane coinvolte

Nel servizio sono coinvolti operatori della cooperativa con professionalità e ruoli specifici:

- referente tecnico organizzativo
- assistenti domiciliari
- OAD (Operatore per l'Assistenza a Domicilio)

Copertura territoriale

I servizi sono presenti nei seguenti territori:

- Comunità Alta Valsugana e Bernstol
- Comunità Valsugana e Tesino

Giorni e orari di apertura

Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00; il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Sedi locali

Pergine Valsugana, Località Cirè, Via Doss de la Roda, 41
Borgo Valsugana, via Hippoliti, 11

Contatti

Numero Verde: 800.553.002

Web site: www.valeosivales.com

Telefono: 0461.532856

e-mail: sad.valsugana@coopvales.it

4.1.5 Assistenza domiciliare sociosanitaria integrata e cure palliative

Il servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) si caratterizza per l'alto tasso d'integrazione sociosanitaria e per la presenza di utenti con necessità assistenziali e sanitarie complesse.

L'attività degli operatori si svolge in sinergia con il personale sanitario di riferimento: medico di medicina generale, l'infermiere territoriale, il medico di distretto o altre figure sanitarie specifiche. La cura è prevalentemente focalizzata sull'igiene personale e sul sostegno alla persona e al nucleo familiare.

Il servizio Assistenza domiciliare integrata (ADI) è una forma assistenziale finalizzata a mantenere il malato al proprio domicilio in alternativa al ricovero ospedaliero

Il servizio di Assistenza domiciliare integrata Cure Palliative (ADICP) rappresenta la forma assistenziale dedicata a pazienti con malattie cronico-degenerative o neoplastiche in fase avanzata/terminale.

Obiettivo dell'assistenza è il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile per il paziente al proprio domicilio, mediante il controllo del dolore e degli altri sintomi legati alla malattia, nonché il sostegno della famiglia.

Il servizio è svolto da operatori selezionati con formazione e competenze specifiche in sinergia con l'equipe domiciliare composta da medici di medicina generale (MMG), medici palliativisti ed infermieri del servizio cure primarie. La cura è prevalentemente focalizzata sull'igiene personale e sul sostegno alla persona e al nucleo familiare.

I servizi possono essere quotidiani, anche con più accessi giornalieri, e sono garantiti 7 giorni su 7, festività comprese.

A chi si rivolge

Gli utenti del servizio sono persone con problematiche sanitarie complesse, con stati avanzati di malattia, in fase di fine vita, in stato vegetativo o di minima coscienza: quadri clinici che prevedono un monitoraggio continuativo e terapie compatibili con la permanenza a domicilio.

Modalità di contatto e di presa in carico

È l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari che, in ciascun Distretto, può attivare, dopo specifica valutazione da parte dell'Unità Valutativa Multidisciplinare, il servizio in collaborazione con la Cooperativa.

Il personale sanitario predispone un piano di intervento, che il referente tecnico della cooperativa affida all'equipe specialistica dedicata per la sua realizzazione.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base ai parametri ICEF.

I servizi possono essere forniti anche direttamente a pagamento in forma privata, previa determinazione di specifico preventivo.

Risorse umane coinvolte

Nel servizio sono coinvolti operatori della cooperativa con professionalità e ruoli specifici:

- referente tecnico organizzativo
- coordinatori
- OSS operatore sociosanitario
- assistente domiciliare / OAD (operatore per l'assistenza a domicilio)
- fisioterapista
- infermiere
- psicologo

Copertura territoriale

I servizi sono presenti nei seguenti territori:

- Comunità Alta Valsugana e Bernstol
- Magnifica Comunità Altipiani Cimbri
- Comune di Rovereto
- Comunità Vallagarina
- Comunità Valsugana e Tesino
- Comunità di Primiero
- Comunità Alto Garda e Ledro

Giorni e orari di apertura

Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00; il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Sedi locali

Rovereto, Viale Trento, 49/b

Pergine Valsugana, Località Cirè, Via Doss de la Roda, 41

Borgo Valsugana, via Hippoliti, 11

Riva del Garda, Via S. Nazzaro, 47 (c/o Coop. Arcobaleno)

Contatti

Numero Verde: 800.553.002

Web site: www.valeosivales.com

Rovereto

Telefono: 0464.490125

e-mail: sad@coopvales.it

Pergine Valsugana e Borgo Valsugana

Telefono: 0461.532856

e-mail: sad.valsugana@coopvales.it

Riva del Garda

Telefono: 0464.562087

4.1.6 Assistenza domiciliare sociosanitaria per persone con demenza

Il servizio di assistenza domiciliare per persone con demenza (ADPD) è svolto da personale con qualifica OSS appositamente formato e prevede, accanto agli standard prestazionali dell'assistenza domiciliare, una pluralità d'interventi multidisciplinari attivati dalla cooperativa. Tra questi, i più ricorrenti sono: affiancamento e supporto dell'assistente familiare; stimolazione cognitiva e motoria; supporto psicologico e consulenza al nucleo familiare.

Il servizio è una forma assistenziale finalizzata al supporto della famiglia nella gestione di utenti affetti da demenza.

L'attivazione del servizio è subordinata alla presenza di una rete familiare orientata al mantenimento al domicilio della persona.

A chi si rivolge

Persone con deterioramento cognitivo di livello moderato-severo (morbo di Alzheimer, morbo di Parkinson) o con disturbi del comportamento.

Modalità di contatto e di presa in carico

Il servizio è attivato, per ciascun distretto, dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, in collaborazione con la cooperativa, dopo specifica valutazione da parte dell'Unità Valutativa Alzheimer e successivamente da parte dell'Unità Valutativa Multidisciplinare.

Il personale sanitario predispose un piano d'intervento, che il referente tecnico della cooperativa affida all'equipe specialistica dedicata per la sua realizzazione.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base ai parametri ICEF.

I servizi possono essere forniti anche a pagamento previa determinazione di specifico preventivo.

Risorse umane coinvolte

Nel servizio sono coinvolti operatori della cooperativa con professionalità e ruoli specifici:

- referente tecnico organizzativo
- referente tecnico
- coordinatori
- OSS operatore sociosanitario
- educatore motorio
- fisioterapista
- infermiere
- psicologo

Giorni e orari di apertura

Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00; il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Copertura territoriale

I servizi sono presenti nei seguenti territori:

- Comunità Alta Valsugana e Bernstol
- Comunità Altipiani Cimbri
- Comune di Rovereto
- Comunità Vallagarina
- Comunità Valsugana e Tesino
- Comunità di Primiero
- Comunità Alto Garda e Ledro

Sedi locali

Rovereto, Viale Trento, 49/b

Pergine Valsugana, Località Ciré, Via Doss de la Roda, 41

Borgo Valsugana, via Hippoliti, 11

Riva del Garda, Via S. Nazzaro, 47 (c/o Coop. Arcobaleno)

Contatti

Numero Verde: 800.553.002

Web site: www.valeosivales.com

Rovereto

Telefono: 0464.490125

e-mail: sad@coopvales.it

Pergine Valsugana e Borgo Valsugana

Telefono: 0461.532856

e-mail: sad.valsugana@coopvales.it

Riva del Garda

Telefono: 0464.562087

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Servizi di assistenza e cura della persona a domicilio

Dimensioni e fattori intervenienti sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Professionalità del personale	impiego di operatori qualificati (OSS, OSA, OAD e esperienza nel servizio di assistenza domiciliare o APSP di almeno 24 mesi)	<ul style="list-style-type: none"> - 80% nei servizi di SAD - 80% nei servizi ADI e ADCP - 100% nei servizi ADPD
	formazione specialistica di aggiornamento per il personale	<ul style="list-style-type: none"> - Neoassunti: - 8 ore di formazione d'aula/laboratorio - Per gli operatori sui casi ADPD: - 20 ore per gli OSS - 40 ore per non OSS con esperienza > 24 mesi - Al bisogno su temi specifici (sicurezza, movimentazione, procedure)
	- svolgimento di interventi formativi in situazione "on the job"	<ul style="list-style-type: none"> - Neo assunti: - 20 ore di formazione in affiancamento con ORI - Sempre ove se ne riscontri la necessità
Attenzione al benessere degli operatori	- supervisione e supporto psicologico	<ul style="list-style-type: none"> - Per i casi ADPD: all'equipe con cadenza di norma bimestrale - individuale, al bisogno, su richiesta dell'interessato o se ritenuto necessario dall'RTO
	- turnazione del personale esposto a situazioni stressogene	<ul style="list-style-type: none"> - a seguito di una valutazione dell'RTO
	- assegnazione dell'equipe di lavoro in relazione al domicilio dell'operatore	<ul style="list-style-type: none"> - di norma entro i 10 km dall'abitazione

**Dimensioni e fattori
interventi
sulla qualità del
servizio**

Indicatori

Standard

**Sostegno al
caregiver familiare**

- Offerta di servizi di supporto:
 - a. ascolto
 - b. counseling e assistenza psicologica (telefonica, a domicilio, o presso la cooperativa)
- trasferimento di conoscenze e competenze operative per la gestione dell'assistito

- a) sempre da parte dell'RTD quando richiesto
- b) nei casi di ADPD ove concesso dall'UVM dell'APSS / rischiesto
- sempre

**Personalizzazione
del servizio e
presidio del
processo di
erogazione del
servizio**

- a) definizione di un PAI (Progetto assistenziale individualizzato) per ciascuna prestazione di servizio
- b) monitoraggio e verifica andamento del PAI e della sua appropriatezza rispetto all'evoluzione della situazione dell'assistito ed eventuale tempestiva modifica del contenuto della prestazione
- c) ridefinizione/ adeguamento della prestazione di servizio mediante il coinvolgimento dell'utente e del suo contesto familiare
- d) valutazione ex post dell'appropriatezza e dell'efficacia

- a) in tutte le prese in carico
- b) in tutte le prese in carico
- c) sempre quando necessario
- d) Alla riscrittura/modifica PAI, in caso di passaggio di piano o di chiusura

Dimensioni e fattori interventi sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Personalizzazione del servizio e presidio del processo di erogazione del servizio	e) collaborazione alla stesura del PAI - Piano di Assistenza Individualizzata - con gli enti di riferimento (o direttamente con l'utente finale e la sua famiglia in caso di intervento privato)	e) sempre
	f) verifica di conformità e appropriatezza del PAI alla situazione reale del nucleo familiare	f) in tutte le prese in carico
	g) adeguamento del progetto alle nuove condizioni di vita dell'assistito	g) quando necessario e almeno una volta all'anno
	h) attribuzione dello staff di personale più adatto in relazione al singolo caso	h) sempre
	i) valutazione partecipata dell'andamento del servizio per servizi superiori a 4 ore/ settimana con continuità di almeno 2 mesi	i) una volta all'anno
	l) garanzia di continuità del personale assistenziale	l) Da 1 a max 7 operatori
	m) continuità della prestazione di servizio sul singolo utente mediante l'abbattimento delle problematiche causate dall'incompletezza o intempestività del passaggio di consegne tra operatori (grazie alla possibilità di comunicazione immediata tra operatori per il passaggio di informazioni con l'uso di dispositivi di comunicazione innovativi)	m) Quotidiana

Dimensioni e fattori interventi sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Attivazione tempestiva del servizio	- Contenimento dei tempi di attivazione del servizio	Normalmente entro le 48 ore dalla richiesta di attivazione
Trasparenza e tutela dell'utente	- Documentazione della permanenza e il minutaggio effettivo della durata del servizio	In tutti gli accessi
Puntualità degli accessi a domicilio del personale operativo	- Documentazione della permanenza e il minutaggio effettivo della durata del servizio - contenimento entro i 15 minuti del ritardo di accesso all'abitazione dell'assistito	In tutti gli accessi tramite applicazione smartphone (se tecnicamente possibile) max il 10% sul totale degli accessi annuali
Puntualità del servizio di consegna pasti	- rispetto della fascia temporale di consegna di tutti i pasti	max 5% di consegne fuori fascia

Stakeholder

- Azienda Provinciale Servizi Sanitari
- Caregiver
- Utenti
- Servizi Socio-Assistenziali Comunali
- Servizi Socio-Assistenziali delle Comunità di Valle
- CFP "A. Barelli"

Il coinvolgimento degli stakeholder nella valutazione

Servizi di assistenza e cura della persona a domicilio

Soggetti valutanti	Referenti	Oggetti della valutazione
Caregiver Utenti		<ul style="list-style-type: none"> - modalità di interazione degli operatori con gli utenti - ricadute del servizio sugli ospiti - qualità dei servizi offerti e delle attività specifiche
Azienda provinciale servizi sanitari	Direttore di distretto Responsabile UVM	Rendicontazione: analisi quantitative e qualitative
Servizi socio assistenziali Comunali	Assessore comunale Dirigente servizio politiche sociali Assistenti sociali di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> - rendicontazione e dati statistici - condivisione dell'analisi delle situazioni individuali per l'attivazione del servizio più adeguato - andamento nuove sperimentazioni (es. assistente domiciliare di quartiere) - gestione coordinata del singolo caso: modifiche ed eventuali adeguamenti del PAI - messa a disposizione dati coop relativi ai servizi gestiti non in convenzione, ma in forma diretta alle famiglie

Strumenti**Periodicità**

questionario telematico a
campione

annuale

questionario telematico

annuale

- questionario telematico

annuale

- seminario
di presentazione
e analisi dei dati

Soggetti valutanti	Referenti	Oggetti della valutazione
Servizi socio assistenziali delle comunità di valle	Assessore Dirigente servizio Assistenti sociali di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> - rendicontazione e dati statistici - condivisione dell'analisi delle situazioni individuali per l'attivazione del servizio più adeguato - andamento nuove sperimentazioni (es. assistente domiciliare di quartiere) - gestione coordinata del singolo caso: modifiche ed eventuali adeguamenti del PAI - messa a disposizione dati coop relativi ai servizi gestiti non in convenzione, ma in forma diretta alle famiglie
CFP "A. Barelli"	Referente BES del CFP	<p>impatto sul PEI di allievi con BES delle attività affidate al servizio socioeducativo di vales</p>

Strumenti

Periodicità

questionario telematico annuale

seminario di presentazione
e analisi dei dati

incontri trimestrali
di programmazione,
monitoraggio e verifica
durante l'anno scolastico

trimestrale

4.2 Servizio di trasporto, mobilità e accompagnamento

Il servizio si articola in:

- a) **trasporto (e accompagnamento) di persone**, con problemi di mobilità – anche temporanea – con la possibilità di affiancare una persona ausiliaria per l'accompagnamento e l'assistenza necessaria. Le destinazioni possono essere: luoghi di lavoro, scuole, centri di cura, assistenza e riabilitazione, ma anche mete di turismo sociale e per il tempo libero.
- b) **trasporto di cose**: consegna pasti e spesa a domicilio, trasporto prelievi, eventuali ausili (letto attrezzato, sedia a rotelle, ecc.), tamponi e materiale biologico a supporto dell'APSS e della Centrale Operativa 118.

4.2.1 Trasporto di persone

Il servizio prevede, di norma, la presa in carico dell'utente dalla sua abitazione e quindi, a destinazione, il suo affidamento alla persona delegata a garantirne la cura e l'assistenza. Le modalità con cui il servizio è attivabile sono le seguenti:

- a) in regime di convenzione con la Pubblica Amministrazione:
 - con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari per i pazienti emodializzati;
 - con la Provincia Autonoma di Trento per il trasporto individualizzato con accompagnamento di persone disabili frequentanti le scuole di ogni ordine e grado e/o i centri educativi ubicati sul territorio provinciale;
 - con la Provincia Autonoma di Trento nell'ambito del Servizio "MuoverSi" per il trasporto di persone con disabilità;
- b) in regime di convenzione con enti privati: cooperative sociali, associazioni culturali, sportive, ricreative, ecc.;
- c) in regime di convenzione con le APSP (Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona) del territorio;
- d) a pagamento per il cittadino privato.

La copertura del servizio è assicurata 24/24 ore festivi compresi.

A chi si rivolge

Singoli cittadini, persone anziane e/o adulti in difficoltà, associazioni, Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, enti non profit, istituti scolastici.

Modalità di accesso al servizio

- a) Servizio trasporto e accompagnamento utenti BES e diversamente abili (scolastico)
Per accedere al servizio il richiedente deve rivolgersi all'Unità di Missione Strategica Mobilità della Provincia Autonoma di Trento. La richiesta di ammissione al trasporto deve essere presentata entro il 28 febbraio dell'anno scolastico di riferimento, durante l'anno scolastico di riferimento (da settembre ad agosto dell'anno successivo) per il medesimo utente richiedente saranno di regola autorizzati un massimo di tre servizi con medesima o diversa tipologia.

Nel caso si presenti l'esigenza della necessaria presenza sul mezzo di trasporto di un accompagnatore (un'ulteriore persona rispetto all'autista) al fine di evitare al soggetto comportamenti od eventi lesivi a sé stesso o a terzi, dovrà essere allegata specifica idonea certificazione sanitaria rilasciata da un medico specialista attestante nel dettaglio tale necessità.

- b) Servizio di trasporto, con eventuale accompagnamento, pazienti in trattamento emodialitico.
Hanno diritto a questo servizio i pazienti in trattamento emodialitico presso i Centri Dialisi delle Strutture Sanitarie dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento, oltre ai pazienti residenti nella zona del Primiero, che si rivolgono all'Ospedale di Feltre. L'attivazione del servizio di trasporto, con eventuale accompagnamento, è disposta direttamente dal Centro dialisi di APSS di riferimento del paziente secondo turni stabiliti dal Responsabile del Centro. Il Servizio viene garantito dal lunedì al sabato lungo tutto l'arco dell'anno, festività infrasettimanali incluse.
- c) Servizio "Muoversi"
Per poter accedere al servizio di trasporto provinciale MuoverSi, per le persone con disabilità, si deve compilare la Domanda di ammissione – disponibile anche sul sito www.trentinosociale.it Il modulo di domanda può essere consegnato di persona (previo appuntamento) o spedito per posta, per email o PEC, al Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento, in via Gilli, 4 a Trento, o presso gli sportelli periferici della Provincia dislocati sul territorio.
Requisiti richiesti: residenza nel territorio della provincia di Trento (possono essere ammessi anche gli studenti residenti fuori Provincia iscritti all'università di Trento), certificato di invalidità o certificazione della legge 104/1992.
Il servizio è previsto per varie motivazioni: lavoro, studio, incarichi di volontariato, attività sociali presso centri/laboratori, prestazioni sanitarie, visite mediche, cure ed altre eventuali necessità.
Ad ogni utente viene rilasciata una tessera personale che lo identifica. Alla tessera è associato un quantitativo di buoni di servizio chilometrici a scalare, corrispondente alle richieste dell'utente effettuata al momento dell'iscrizione al servizio.
Per maggiori informazioni, ci si può rivolgere allo sportello MuoverSi, telefono 0461 – 493842, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il giovedì dalle 13.30 alle 16,30, inviare mail a muoversi@provincia.tn.it o collegarsi al portale www.trentinosociale.it.
- d) Servizio di trasporto in direzione con strutture semiresidenziali (Centri Diurni e Centri Servizi per Anziani e Centri Alzheimer)
Il servizio è riservato ai soli utenti dei Centri e l'attivazione del servizio è richiesta dall'ente gestore del Centro stesso.
Prevede il trasporto e l'eventuale accompagnamento dal proprio domicilio alla mattina e il rientro serale degli utenti individuati dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare come aventi diritto. Ciascun centro potrà organizzare anche un servizio più flessibile concordando con l'utente la corresponsione di una tariffa privata.
- e) Servizio in convenzione con le APSP
Il servizio è riservato ai soli RESIDENTI delle APSP convenzionate e l'attivazione è richiesta dall'APSP.
- f) Servizi per il singolo privato
Il servizio è attivabile a pagamento mediante prenotazione telefonica e dopo accordo su preventivo specifico.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Servizio trasporto e accompagnamento utenti BES e diversamente abili (scolastico)
Le tariffe di compartecipazione dell'utente sono di anno in anno determinate dalla Giunta Provinciale con specifica deliberazione.

Servizio “Muoversi”

L'assegnazione minima prevista ammonta a 200 buoni chilometrici, con una tariffa d'ingresso per tutti di 40,00 euro.

Per le assegnazioni con percorrenza superiore ai 200 chilometri, il calcolo dell'importo da pagare verrà effettuato dai CAF (Centri di Assistenza Fiscale), attraverso il calcolo dell'ICEF (Indicatore Condizione Economico-Finanziaria).

Servizio di trasporto in direzione con strutture semiresidenziali (Centri diurni e centri servizi per anziani e Centri Alzheimer)

L'importo della compartecipazione è calcolato in base al parametro ICEF da parte dell'AP-SS o dal servizio sociale competente per territorio.

Flotta autoveicoli

La flotta è composta da

- 31 pulmini specificamente allestiti per trasportare disabili in carrozzina
- 3 autovetture
- 2 autobus da 11 posti
- 1 autobus da 14 posti

La cooperativa dispone di un'ampia gamma di tipologie di veicoli mediante i quali è in grado di soddisfare le più svariate esigenze di trasporto.

Ogni veicolo è dotato di dispositivo di geolocalizzazione GPS.

Risorse umane coinvolte

Nel servizio sono coinvolti operatori della cooperativa con professionalità e ruoli specifici:

- coordinatore
- autisti con patenti professionali ed iscritti all'apposito ruolo del conducente provinciale
- accompagnatori (volontari e dipendenti)

Giorni e orari per la prenotazione e/o altre comunicazioni:

Dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 alle 17,00 contattando il numero verde della cooperativa (800.553.002) oppure inviando un'email all'indirizzo di posta elettronica: trasporti@coopvales.it

Copertura territoriale

Il servizio è garantito nel territorio delle seguenti Comunità di Valle:

- Vallagarina
- Comun General de Fascia
- Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri
- Alto Garda e Ledro
- Giudicare
- Alta Valsugana e Bernstol
- Valsugana e Tesino
- Primiero
- Cembra
- Val d'Adige
- Della Valle dei Laghi
- Val di Fiemme

Sedi locali

Rovereto, viale Trento N. 49/b
Pergine, Via Dos Della Roda N. 41

Contatti

numero verde 800.553.002
Web site: www.valeosivales.com
Telefono: 0464.490125
e-mail: trasporti@coopvales.it

4.2.2 Trasporto di cose

4.2.2.1 Consegna pasti a domicilio

Il trasporto e la consegna dei pasti a domicilio prevede il ritiro del contenitore con le pietanze presso i punti di preparazione dislocati sul territorio e la relativa consegna al domicilio dell'utente. L'operatore consegna il contenitore con il pasto e ritira quello vuoto del giorno precedente.

L'obiettivo del servizio, oltre a mantenere l'anziano nel suo contesto di vita, assicurando un pasto in linea con la dieta personalizzata, è anche quello di prevenire, per quanto possibile, incidenti domestici ed eventi invalidanti e monitorare costantemente la condizione sociale degli anziani fragili, al fine di attivare, se necessario, servizi di livello superiore.

E' dedicato a persone che hanno perso la capacità di prepararsi il pasto in maniera autonoma e senza aiuto parentale.

I pasti vengono consegnati 7 giorni su 7, festivi compresi.

4.2.2.2 Consegna pasti RSA

La cooperativa effettua, a seguito di accordi diretti con alcune strutture del territorio, il trasporto di contenitori multi-pasto (a pranzo e cena) da alcune centri di produzione pasti (l'APSP di Borgo Valsugana, l'APSP Opera Romani di Nomi, L'Ospedale S. Maria del Carmine di Rovereto).

Attualmente i destinatari di tale servizio sono gli ospiti delle seguenti strutture residenziali: Residenza San Vendemmiano a Ivano Fracena, APSP Residenza Valle dei Laghi a Cavendine, Presidio Ospedaliero di Ala, Comunità dell'ANFFAS.

4.2.2.3 Trasporto prelievi

Il servizio di trasporto prelievi garantisce il ritiro e la consegna di provette presso i laboratori di analisi, su indicazione dell'APSS.

Si tratta di un servizio a favore soprattutto dell'utenza anziana, che ha difficoltà di movimento sul territorio.

L'attività viene svolta a supporto del Servizio Infermieristico Territoriale.

Nel solo Comune di Rovereto le provette sono prelevate al domicilio dell'utente, mentre negli altri comuni il ritiro avviene presso gli Ambulatori Territoriali dove vengono conferite dalle infermiere del territorio.

4.2.2.4 Trasporto tamponi e materiale biologico

Nel corso del 2020 la Cooperativa ha iniziato un servizio di trasporto tamponi e materiale biologico a supporto dell'APSS.

Tale servizio si suddivide in due tipologie:

- a) **Servizio Strutturato** di trasporto di materiale biologico legato all'emergenza Covid, che ha per oggetto il servizio di ritiro di materiale biologico inserito in appositi contenitori dai laboratori delle strutture dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento dislocati sul territorio provinciale (Ospedali di Rovereto, Arco, Tione di Trento, Cles, Cavalese, Borgo Valsugana, Pergine Valsugana, Mezzolombardo) e di consegna al laboratorio di microbiologia dell'Ospedale S. Chiara a Trento. I trasporti vengono effettuati dal lunedì al venerdì ad orari prestabiliti. Il servizio viene garantito in collaborazione con altre due cooperative, SAD ed Assistenza, che si occupano dei trasporti dagli ospedali di Cles e di Cavalese.
- b) **Servizio a chiamata** di trasporto tamponi legati all'emergenza Covid 19, che riguarda, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il ritiro di tamponi in appositi contenitori dai laboratori/pronto soccorso, o altri punti di volta in volta indicati, dalle varie strutture dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (APSS) dislocate sul territorio provinciale (Ospedali di Rovereto, Arco, Tione di Trento, Cles, Cavalese, Borgo Valsugana, Pergine Valsugana, Mezzolombardo) e la consegna al laboratorio di microbiologia dell'Ospedale S. Chiara a Trento. Il servizio viene garantito 7 giorni su 7, festivi compresi, e prevede la messa a disposizione di un operatore reperibile tutti i giorni dalle 8,00 alle 20,00 e due operatori reperibili tutte le notti dalle 20,00 alle 8,00, attivabili unicamente a seguito di richiesta della Centrale operativa di Trentino Emergenza.

Modalità di accesso al servizio

a) Consegna pasti a domicilio

Il servizio è attivabile dall'assistente sociale di riferimento.

È possibile attivare il servizio in forma privata contattando direttamente la cooperativa.

b) Trasporto Prelievi

Il servizio è richiesto alla cooperativa direttamente dall'Azienda ospedaliera o dai Comuni.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base al parametro ICEF da parte del servizio sociale competente per territorio.

In caso di attivazione del servizio in forma privata, il pagamento è determinato sulla base di apposito preventivo.

Trasporto Prelievi

Il costo è definito dai Comuni di residenza.

Risorse umane coinvolte

- coordinatori
- autisti

Flotta autoveicoli

27 mezzi dedicati e specificamente attrezzati per questo servizio

Giorni e orari per la prenotazione e/o altre comunicazioni:

Dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 alle 17,00 contattando il numero verde della cooperativa (800.553.002) oppure inviando un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica:

- trasporti@coopvales.it,
- pasti.rovereto@coopvales.it
- pasti.pergine@coopvales.it

Copertura territoriale

I servizi sono presenti nei seguenti territori:

- Comune di Rovereto
- Comunità Vallagarina
- Comunità Alta Valsugana e Bersntol
- Comunità Valsugana e Tesino
- Comunità Valle di Cembra

Sedi locali

Rovereto, viale Trento N. 49/b

Pergine, Via Dos Della Roda N. 41

Contatti

numero verde 800.553.002

Web site: www.valeosivales.com

Telefono: 0464.490125

e-mail:

- trasporti@coopvales.it
- pasti.rovereto@coopvales.it
- pasti.pergine@coopvales.it

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Servizio Trasporti e mobilità

Dimensioni e fattori intervenienti sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Preparazione professionale del personale conducente e del personale di accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> - utilizzo esclusivo di personale in possesso di adeguate qualifiche professionali nella guida e nella trattazione delle problematiche e condizioni delle persone trasportate e costantemente formato 	Almeno n. 7 ore di formazione annua pro capite su: gestione della relazione, patologie ricorrenti motorie, psicologiche e sensoriali; sicurezza (guida sicura, emergenze, protocolli sanitari)
Appropriatezza del parco automezzi rispetto alle esigenze di ciascuna categoria di utenti	<ul style="list-style-type: none"> - sedili lavabili - presenza del braccioli - climatizzazione caldo/freddo supplementare - luci interne del vano passeggeri - cinturamento a quattro punti - configurazione personalizzata delle sedute - garanzia distanze di sicurezza - presenza dei kit di sanificazione - maniglie di sicurezza 	dispositivi presenti sul 70% del parco automezzi
Capillarità e copertura del territorio	<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di automezzi dislocati in più aree territoriali 	80% di copertura del territorio provinciale
Rispetto degli orari	<ul style="list-style-type: none"> - puntualità nella presa in carico e nel raggiungimento della destinazione 	contenimento dell'eventuale ritardo entro i 15 minuti dall'orario concordato per il 95% dei viaggi effettuati

Dimensioni e fattori interventi sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Personalizzazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> - verifica preliminare delle esigenze del singolo utente a garanzia della conformità del servizio alle sue caratteristiche fisiche, psicofisiche, dell'abitazione di partenza e arrivo, dei caregiver di riferimento - nel caso del servizio scolastico individualizzato formalizzazione di un POI Piano Operativo Individualizzato nel 100% delle persone assistite 	nel 100% delle prestazioni di servizio di trasporto
Attenzione alla preservazione dei cibi	<ul style="list-style-type: none"> - rispetto dei tempi di consegna - sanificazione dei mezzi 	<ul style="list-style-type: none"> - rispetto delle prescrizioni della norma HACCP - sanificazione due volte al giorno
Attenzione alle condizioni di benessere dell'assistito	<ul style="list-style-type: none"> - monitoraggio delle condizioni di ciascun assistito - effettuazione di eventuali segnalazioni all'assistente sociale 	nella totalità dei casi

Stakeholder

- Utenti
- Caregiver
- Provincia Autonoma di Trento
 - Servizio Politiche Sociali e Abitative
 - Servizio Trasporti Pubblici
- APSS Azienda Provinciale per il Servizi Sanitari
- APSP territoriali

Il coinvolgimento degli stakeholder nella valutazione

Servizi di assistenza e cura della persona a domicilio

Soggetti valutanti	Referenti	Oggetti della valutazione
Caregiver Utenti		<ul style="list-style-type: none"> - modalità di interazione degli operatori con gli utenti - ricadute del servizio sugli ospiti - qualità dei servizi offerti e delle attività specifiche
Provincia autonoma di Trento Servizio politiche sociali e abitative	Dirigente del Servizio Politiche sociali e Abitative Capo Ufficio Servizio Muoversi	<ul style="list-style-type: none"> - qualità della prestazione in relazione alle specifiche definite contrattualmente - chiarezza, puntualità e precisione nella rendicontazione
Provincia autonoma di Trento Servizio trasporti pubblici	Dirigente del Servizio Trasporti	<ul style="list-style-type: none"> - qualità della prestazione in relazione alle specifiche definite contrattualmente - chiarezza, puntualità e precisione nella rendicontazione - capacità di rispondere ad esigenze di ottimizzazione di percorsi
Azienda provinciale servizi sanitari	Direttore di Distretto Responsabile UVM	<ul style="list-style-type: none"> - rendicontazione: analisi quantitative e qualitative del trasporto dializzati
APSP territoriali	Direzione dell'APSP	<ul style="list-style-type: none"> - qualità della prestazione in relazione alle specifiche definite contrattualmente - chiarezza, puntualità e precisione nella rendicontazione - capacità di rispondere ad esigenze di ottimizzazione di percorsi - soddisfazione dell'utenza dell'APSP

Strumenti**Periodicità**questionario telematico a
campione

annuale

questionario telematico

annuale

questionario telematico

annuale

questionario telematico

annuale

questionario telematico

annuale

4.3 Servizi per la famiglia e al territorio

4.3.1 Servizi ai privati

È un servizio aperto alla comunità locale, finalizzato ad accompagnare le famiglie e le persone nell'individuazione delle prestazioni di servizio socioassistenziale, sociosanitario e socioeducativo, più appropriate alla specifica situazione di bisogno segnalata.

Lo sportello ha una funzione orientativa, il cui scopo è l'attivazione di un sistema di interventi che aumenti la qualità della vita della persona assistita ed il livello di comfort del caregiver e che abbia i caratteri della pertinenza alla situazione reale e della sostenibilità da parte del nucleo familiare richiedente.

L'utente ha la possibilità di presentare al responsabile dello sportello la situazione di bisogno del singolo e/o della famiglia.

Il servizio offerto si sviluppa dapprima nell'accompagnamento alla corretta analisi del bisogno, per poi focalizzarsi sull'individuazione della soluzione più appropriata: possono essere fornite semplici informazioni piuttosto che vere e proprie proposte di intervento mirate ed integrate.

Al termine della valutazione della situazione di bisogno all'utente è proposto un piano di interventi integrato e personalizzato oppure una soluzione operativa al problema, che può contemplare prestazioni fornite direttamente dalla cooperativa ed altre reperibili sul territorio di riferimento.

Il servizio prevede anche la possibilità di affiancare le famiglie nel monitoraggio e nella valutazione delle prestazioni di servizio individuate e di cui ha deciso di avvalersi.

A chi si rivolge

A tutti coloro che richiedono questo servizio all'interno dei territori della Provincia Autonoma di Trento dove è operativa la cooperativa.

Modalità di contatto e di presa in carico

Si accede al servizio chiamando il centralino della cooperativa o il numero dedicato 04611734190. L'operatore raccoglie la richiesta dell'utente che sarà richiamato entro 48 lavorative per l'eventuale presa in carico.

L'operatore somministra dunque all'utente una scheda informativa per la raccolta preliminare di tutte le informazioni relative alla situazione oggettiva della persona (patologie e stato di salute), del tipo di servizi richiesti, delle eventuali risorse strumentali ambientale (ausili per la movimentazione), le eventuali terapie farmacologiche, la situazione sanitaria complessiva (es. Covid, presenza di animali domestici).

I richiedenti – se necessario – sono invitati a un colloquio con l'operatore nel corso del quale viene definito il tipo di intervento da attivare ed eventualmente, dove possibile, sono inviati ai servizi territoriali competenti.

Modalità di erogazione dell'intervento

Quando gli interventi possono essere erogati dalle risorse professionali della cooperativa il servizio viene tempestivamente attivato mediante l'assegnazione del/degli operatori. Nel caso di prestazioni non erogabili dalla cooperativa, l'operatore individua sul territorio il personale appropriato al bisogno della persona.

Il controllo sulla qualità del servizio viene esercitato in due modalità diverse:

- a) quando la prestazione è fornita da personale della cooperativa, il loro operato è costantemente monitorato – anche mediante l'impiego di app che rilevano il lavoro svolto dall'operatore nell'abitazione dell'utente - rispetto a tutte le componenti processuali e relazionali implicate (es. somministrazione pasti, movimentazione, condizioni di salute, problematiche rilevate, prestazioni effettivamente fornite). Queste informazioni sono condivise da tutto il team coinvolto a supporto dell'utente,

- b) quando la prestazione è fornita con il coinvolgimento del personale esterno il monitoraggio si svolge telefonicamente, sia con l'operatore che ha eseguito l'intervento, sia mediante il contatto con la famiglia.

Se la famiglia lo richiede il riscontro all'andamento del servizio è fornito via email.

Costi del servizio

I costi dei servizi sono determinati in ragione della tipologia specifica delle richieste e delle attività da realizzare.

Risorse umane coinvolte

Il servizio di sportello è svolto da personale specializzato e appositamente formato che è in grado di individuare le soluzioni più appropriate in relazione ai bisogni del richiedente.

Giorni e orari di accesso al servizio

Le persone accedono al servizio su previo appuntamento telefonico.

Sedi locali

Rovereto, Viale Trento, 49/b

Pergine Valsugana, Località Cirè, Via Doss de la Roda, 41

Contatti

Telefono: di TrentinoCura 0461.1734190

Web: www.valeosivales.com e www.trentinocura.it

Rovereto

Telefono: 0464.490125

rovereto@trentinocura.it

Pergine Valsugana e Borgo Valsugana

Telefono: 0461.532856

pergine@trentinocura.it

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Servizi ai privati

Dimensioni e fattori interventi sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Copertura territoriale del servizio	- copertura di aree di bisogno non altrimenti presidiate	
Progettazione e realizzazione di interventi personalizzati e differenziati	<ul style="list-style-type: none"> - offerta di soluzioni erogate direttamente dalla cooperativa con l'eventuale integrazione di servizi forniti da altri partner territoriali - valutazione della sostenibilità economica del/i servizio/i proposto/i - tempestiva individuazione di soluzioni concretamente praticabili e sostenibili ai problemi assistenziali dalla persona in stato di bisogno 	<p>nella quasi totalità dei casi</p> <p>sempre</p> <p>entro una settimana dalla presa in carico</p>

Stakeholder

- Familiari, caregiver
- Utenti

Il coinvolgimento degli stakeholder nella valutazione

Soggetti valutanti	Oggetti della valutazione	Strumenti	Periodicità
Caregiver Utenti	- modalità di interazione degli operatori con gli utenti - ricadute del servizio sugli ospiti - qualità dei servizi offerti e delle attività specifiche	Questionario telematico a campione	Annuale

4.3.2 **Telesoccorso e telecontrollo**

Il servizio di telesoccorso e telecontrollo è garantito su tutto il territorio provinciale ed è erogato a distanza da operatori specializzati finalizzato a garantire sicurezza e serenità alle persone che vivono sole e che, per età o per difficoltà di salute, necessitano di una garanzia di assistenza continua.

Il **servizio di telesoccorso** consente alla persona di chiedere soccorso e/o aiuto - in caso di bisogno - direttamente dal proprio domicilio, utilizzando un dispositivo collegato mediante apposito device in viva voce 24 ore su 24 con la Centrale operativa. Per attivare il servizio non è necessario disporre di una linea telefonica fissa.

In tal modo è possibile assicurare, alla persona che ne faccia richiesta, interventi mirati volti a risolvere situazioni di difficoltà (quali cadute, incidenti domestici, malori, ecc.) o a gestire momenti di sconforto, ansia, solitudine mediante supporto e ascolto.

Il **servizio di telecontrollo** ha lo scopo di verificare le condizioni di benessere dell'utente, stabilire e consolidare un rapporto di fiducia, accertare l'uso corretto del dispositivo e verificarne il funzionamento.

A chi si rivolge

Il servizio è dedicato alle persone che vivono sole e che, per età o per difficoltà di salute, necessitano di una garanzia di assistenza continua.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base al coefficiente ICEF

Risorse umane coinvolte

Nel servizio sono coinvolti sei operatori della cooperativa, con formazione tecnico-professionale specifica.

Giorni e orari di apertura

Il servizio di telesoccorso è attivo 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno.

La centrale operativa diurna è attiva nei giorni feriali dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00 ed ha sede a Rovereto.

Nella fascia notturna dalle ore 20.00 alle ore 08.00, il sabato pomeriggio e nei giorni festivi è attivo solo servizio di telesoccorso, che viene garantito dalla Centrale operativa 24 ORE (Althea Group di Vicenza, azienda partner).

La centrale 24ore supporta costantemente la centrale di Rovereto.

Sede

Via Pasqui n. 10
Rovereto

Contatti

Telefono: 0464.414102
email: telesoccorso@coopvales.it
Web site: www.valeosivales.com

4.3.2.1 Servizio di telesoccorso

L'utente è dotato di radiocomando, attraverso il quale può richiedere, in qualsiasi istante, assistenza immediata.

In caso di necessità, deve premere il pulsante del radiocomando in dotazione per lanciare il segnale di chiamata. Questo segnale perviene alla Centrale operativa, la quale immediatamente è in grado di identificare l'utente e la situazione contingente, in modo da poter attivare un intervento rapido, mirato e il più possibile efficace.

Il buon funzionamento dell'apparato viene verificato settimanalmente.

La procedura di intervento si articola come segue:

- l'utente è tempestivamente contattato in viva voce (o, qualora non raggiungibile, mediante via telefonica), per un primo accertamento delle sue condizioni;
- viene attivato l'aiuto o il supporto appropriato, che può essere gestito mediante il coinvolgimento di parenti, amici o vicini, oppure - se necessario - ricorrendo all'intervento di ambulanze, personale medico, vigili del fuoco, ecc. Questi referenti di prossimità vengono individuati dall'assistente sociale preliminarmente all'attivazione del servizio e possono variare nel tempo;
- l'evoluzione degli interventi attivati viene monitorata dal personale della Centrale operativa, mediante contatto con parenti (o amici, vicini ecc.) oppure con i soccorritori e/o con il personale sanitario;
- solo dopo l'accertamento delle condizioni della persona assistita, la procedura viene chiusa.

4.3.2.2 Servizio di telecontrollo

Il servizio di telecontrollo prevede almeno una telefonata settimanale a ciascun utente per verificarne lo stato di salute e le condizioni di benessere: in tal modo è possibile aggiornare costantemente la scheda informativa personale.

In caso di mancata risposta dell'assistito, la centrale provvede a verificare il motivo dell'assenza.

Il corretto utilizzo dell'apparato viene verificato costantemente.

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Telesoccorso

Dimensioni e fattori intervenienti sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Tempestività nel gestire le situazioni d'emergenza	<ul style="list-style-type: none">- velocità nella diagnostica della situazione- velocità di attivazione della misura di intervento appropriata al caso (118, familiari, vicini, medico di base, persone referenti)- informazione di un parente nel caso di intervento del 112	<ul style="list-style-type: none">- entro un tempo max di 15 minuti (a seconda della casistica)
	<ul style="list-style-type: none">- disponibilità di un numero adeguato di linee predisposte per la ricezione degli allarmi	<ul style="list-style-type: none">- un canale per ricevere le chiamate in entrata è sempre libero
Monitoraggio del caso fino a sua completa soluzione	<ul style="list-style-type: none">- mantenimento da parte dell'operatore del contatto con l'utente fino all'arrivo del soccorso (se necessario)- verifica dell'esito dell'intervento richiesto e della soddisfazione del richiedente	<ul style="list-style-type: none">- Per tutti gli allarmi

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Telecontrollo

Dimensioni e fattori intervenant sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Creazione e mantenimento di un rapporto di fiducia con l'utente	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualità e sistematicità nel contatto telefonico 	<ul style="list-style-type: none"> - almeno una volta alla settimana
Personalizzazione del rapporto	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo di una modalità comunicativa adeguata: uso del dialetto, adeguamento del tono della voce - modulazione della durata della telefonata sulle condizioni e sullo stato psico-emotivo manifestato dall'utente nel corso della conversazione (lutto, solitudine, malessere, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - non definibile
Aggiornamento della situazione dell'utente	<ul style="list-style-type: none"> - costante aggiornamento delle condizioni dell'utente e degli eventi significativi che lo coinvolgono mediante compilazione dell'apposita scheda personale on line per favorire la circolarità delle informazioni tra gli operatori 	<ul style="list-style-type: none"> - ad ogni contatto e comunque sempre al ricorrere di fatti o/e informazioni significative

**Dimensioni e fattori
interventi
sulla qualità del
servizio****Indicatori****Standard**

Controllo del
corretto utilizzo
dei dispositivi
di collegamento
(radiocomando)
e verifica
funzionamento
apparato

- svolgimento test di funzionamento del radiocomando e dell'apparato ed eventuale attivazione del servizio tecnico di manutenzione

- al termine di ogni telefonata di telecontrollo

Prevenzione delle
situazioni critiche

- rilevazione di difformità rispetto alla situazione descritta nella scheda personale dell'utente
- attivazione dei riferimenti più adatti (parente, medico o altri)
- monitoraggio telefonico della situazione

- quando valutato necessario

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Telesoccorso e telecontrollo

Strumenti di monitoraggio	Periodicità	Output	Personale implicato
<p>Segnale sonoro di ricezione dell'allarme</p> <p>Scheda di allarme</p>	Ad ogni allarme	<p>L'allarme pervenuto attiva un segnale sonoro</p> <p>La scheda di allarme riporta tutte le azioni indicando ora della chiamata, a chi è rivolta e alcune note descrittive (dal contatto con utente a quello con una terza persona che si reca da lui per verificare il motivo della chiamata)</p> <p>La scheda di allarme riporta tutte le azioni che permettono di evidenziare la persona (parente, medico, 118 o altri), l'ora in cui è stata contattata e le note riferite all'accordo preso</p>	<p>Personale VALES del servizio</p> <p>Persone referenti sul territorio</p>
Scheda di allarme	Ad ogni allarme	<p>Informazione di un parente nel caso di intervento del 118. (Nella scheda di allarme viene indicato a che ora e quale parente è stato contattato)</p>	<p>Personale VALES del servizio</p>
<p>Monitor allarmi</p> <p>Disponibilità di un numero adeguato di linee predisposte per la ricezione degli allarmi (un canale per le chiamate in entrata è sempre libero)</p>	Ad ogni allarme	<p>Il monitor visualizza tutte le chiamate, sia quelle pervenute alla centrale diurna che quelle incanalate alla centrale 24/24 ore.</p>	<p>Personale VALES</p> <p>Personale ALTHEA</p>

Strumenti di monitoraggio	Periodicità	Output	Personale implicato
Mantenimento da parte dell'operatore del contatto con l'utente fino all'arrivo del soccorso (se necessario)	Per tutti gli allarmi	Tracciamento di tutte le azioni di intervento	Personale VALES Personale ALTHEA
Verifica dell'esito dell'intervento richiesto	Per tutti gli allarmi	Tracciamento dello svolgimento e dell'esito delle operazioni avvenute	Personale VALES
Piano telefonate di controllo per il presidio delle situazioni individuali	Quotidiano Ogni utente è raggiunto almeno una volta alla settimana	Tracciamento delle condizioni di ciascun assistito	Personale VALES
Compilazione scheda personale on line	Ad ogni contatto e comunque sempre al ricorrere di fatti o/e informazioni significative Verifica biennale di tutte le schede anagrafiche	Tracciamento delle condizioni di ciascun assistito	Personale VALES
Test di funzionamento del radiocomando e dell'apparato ed eventuale attivazione del servizio tecnico di manutenzione	Al termine di ogni telefonata di telecontrollo	Compilazione nella sezione allarmi della prova di test effettuata Eventuale intervento di manutenzione	Personale VALES

Stakeholder

- Familiari, caregiver
- Utenti

Il coinvolgimento degli stakeholder nella valutazione

Soggetti valutanti	Oggetti della valutazione	Strumenti	Periodicità
Familiari, Utenti	<ul style="list-style-type: none">- modalità di interazione degli operatori con gli utenti- ricadute del servizio sugli ospiti- qualità dei servizi offerti e delle attività specifiche	Questionario telematico a campione	Annuale

4.4 Strutture di accoglienza e cura per il benessere della persona

I Centri semiresidenziali e residenziali sono strutture destinate a fornire accoglienza a persone adulte e/o anziane a rischio di isolamento, in condizioni di non autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto, a causa di problematiche di natura fisica e/o psichica e che per questo necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana.

4.4.1 Centro diurno “Santa Maria”

Il Centro Diurno S. Maria di Rovereto è un Centro diurno per anziani esterno dotato di spazi propri e autonomi. Tale struttura a carattere semiresidenziale garantisce le attività previste dalle Direttive provinciali, fornendo servizi finalizzati al mantenimento ed al recupero delle risorse individuali degli ospiti, contribuendo alla tenuta dei familiari e dei caregiver.

I servizi sono volti **alla socializzazione, alla riattivazione ed al mantenimento delle capacità residue della persona; sono personalizzati in base alle esigenze e alle condizioni di salute degli ospiti.**

Ad ogni persona è garantita un'assistenza multidimensionale che si articola in percorsi individuali volti a:

- favorire la socializzazione ed un invecchiamento attivo;
- ritardare al massimo l'istituzionalizzazione promuovendo il mantenimento delle capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari nella gestione della cura e assicurare la loro partecipazione all'organizzazione delle attività e la conoscenza al tipo di assistenza erogata.

È inoltre valorizzata la presenza di volontari per coadiuvare e qualificare l'attività, per favorire i rapporti dell'utente con l'esterno e per una più efficace integrazione con la rete dei servizi e con le risorse del territorio.

Il Centro assicura una flessibilità organizzativa che consenta di rispondere alle varie esigenze, si interfaccia con la rete dei servizi territoriali, anche promuovendo l'integrazione con la comunità, e facilitando la partecipazione degli utenti alle varie iniziative.

Servizi offerti

Il Centro Diurno garantisce i seguenti servizi:

- gestione dei momenti di attività non strutturata (socializzazione iniziale, trasferimenti da e per le varie attività, congedo);
- supporto continuativo nella gestione delle necessità quotidiane;
- igiene personale comprensiva di bagno/doccia assistita;
- mensa (colazione, pranzo e merende) e supporto per la corretta alimentazione;
- supervisione per la corretta assunzione dei farmaci;
- servizio trasporto (accompagnamento al Centro diurno).

Le attività svolte per promuovere il benessere delle persone ospiti e il loro invecchiamento attivo sono:

- attività culturali, ludico/espressive, di animazione e socializzazione, comprese iniziative di collegamento con il territorio, e di valorizzazione del tempo;
- esercizi di stimolazione cognitiva;
- attivazione motoria di gruppo (almeno 45 minuti a persona);
- attività volte all'integrazione con la rete dei servizi e con la comunità;
- iniziative che promuovono la partecipazione dei famigliari, all'organizzazione delle attività e la conoscenza dell'assistenza erogata

A chi si rivolge

Il Centro diurno è un fondamentale presidio sociosanitario a sostegno del mantenimento delle persone parzialmente non autosufficienti al proprio domicilio. Si rivolge prevalentemente agli anziani ma anche ad adulti parzialmente autosufficienti con autonomie residue, ma che necessitano di aiuto nelle attività quotidiane della vita.

È inoltre aperto a persone non autosufficienti o con gravi disabilità che evidenzino bisogni comunque compatibili con le caratteristiche strutturali del Centro e con le necessità assistenziali degli altri utenti, nonché a persone anziane che vivono in un contesto di isolamento sociale.

Modalità di contatto e di presa in carico

La presa in carico viene determinata dall'UVM (Unità Valutativa Multidisciplinare) del Distretto sanitario di competenza, sulla base della segnalazione dei familiari, del medico di base o dell'assistente sociale territoriale.

La presa in carico e la cura di ciascun ospite prevedono la predisposizione di uno specifico piano personalizzato che viene costantemente aggiornato in relazione agli obiettivi da perseguire.

L'accesso al Centro è consentito nella misura massima di tre persone al giorno anche in forma privata.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base ai parametri ICEF.

L'accesso al Centro può anche a pagamento, previa determinazione di specifico preventivo.

Risorse umane coinvolte

Il gruppo di lavoro è formato dalle seguenti professionalità;

- coordinatrice
- infermiera professionale
- OSS operatori sociosanitari
- educatore motorio
- psicologa

Giorni e orari di apertura

Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:30

Sede

Centro Diurno per Anziani Santa Maria
Rovereto, Via S. Maria, 95

Contatti

VALES Rovereto
Viale Trento, 49/b
Telefono: 0464.424847
Numero Verde: 800.553.002
e-mail: centri.semiresidenziali@coopvales.it
Web site: www.valeosivales.com

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Centro diurno “Santa Maria”

Dimensioni e fattori intervenienti sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Personalizzazione del servizio	Redazione PAI dell’Utente	Dopo un mese dall’ingresso
	Aggiornamento periodico PAI	Ogni 6 mesi e al bisogno
	Inserimento nel PAI di obiettivi legati alle attività di animazione e dell’attività motoria	Sempre, se l’utente partecipa a tali attività
	Stabilità del personale	Identificazione di un operatore di riferimento per ogni ospite
Presidio dell’andamento della condizione del singolo	Incontro conoscitivo prima dell’ingresso con coordinatrice e Infermiera professionale del Centro.	Sempre prima dell’inserimento
	Riunione operativa di presentazione dei nuovi ospiti e verifica andamento dei progetti in essere.	Con cadenza almeno mensile
	Riunioni di equipe	Almeno una al mese con la coordinatrice e l’infermiera professionale.
	Colloqui di verifica della situazione con i familiari coordinatrice e con infermiera professionale	Una volta all’anno e a richiesta
	Adozione di strumenti di valutazione integrata con l’infermiera dell’APSS	Ogni 6 mesi

Dimensioni e fattori interventi sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Gestione dei tempi di presa in carico, inserimento e dimissione	Velocizzazione delle procedure di ammissione	Massimo dieci giorni
	Effettuazione rapida del periodo di inserimento	Entro 7 giorni dall'incontro conoscitivo presso il Centro
	Tempestività della procedure di dimissione	Tempestività della procedure di dimissione
Professionalità degli operatori	Affiancamento di almeno una settimana per il personale neo- inserito	Sempre
	Formazione ed aggiornamento del personale	Secondo il Piano della formazione annuale
	Formazione specialistica sul decadimento cognitivo e sulla gestione dei sintomi della malattia dementigena	Di norma con cadenza mensile
Adozione di strumenti per la verifica del benessere degli ospiti	Monitoraggio stato salute psico- fisica dell'utente mediante la compilazione del diario dell'Utente nel sistema operativo SISPES	Quotidiano
	Adozione di menù per immagini per afasici	Sempre
	Progettazione delle attività sulla base dei bisogni e delle caratteristiche degli utenti, anche con il coinvolgimento nelle attività di realtà sul territorio, sia scolastiche che di volontariato	Con cadenza settimanale

Dimensioni e fattori interventi sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Adozione di strumenti per la verifica del benessere degli ospiti	Progettazione delle attività di animazione e registrazione nel sistema operativo Sispes del gradi di interesse e partecipazione.	Con cadenza settimanale
	Programmazione dell'attività motoria disponibile presso il Centro	
	Programmazione dell'attività motoria disponibile presso il Centro	Per tutti gli utenti
Supporto ai caregivers e coinvolgimento nelle attività del centro	Svolgimento di colloqui informativi su tematiche legate alla patologia del familiare	Su richiesta
	Coinvolgimento dei caregiver in momenti conviviali	Ogni tre mesi e nelle festività più importanti

STRUMENTI DI PRESIDIO DELLE PERFORMANCE DEI SERVIZI

Telesoccorso e telecontrollo

Strumenti di monitoraggio	Periodicità	Output	Personale implicato
Sistema operativo SISPES	Tutti i giorni	Registrazione attività quotidiana del Centro e situazione ospiti	Tutto il personale in servizio
Modulo registrazione corretta assunzione terapia farmacologica	Tutti i giorni	Registrazione assunzione terapia de singolo ospite	Tutto il personale in servizio
Modulo raccolta menu'	Tutti i giorni	Raccolta menù scelto e registrazione assunzione pasti	Tutto il personale in servizio
Modulo registrazione "Dolore Ospite"	In caso ci sia l'impressione che un ospite abbia dolore ma non sia in grado di verbalizzarlo per gli afasici	Registrazione sintomi non verbali del dolore	Tutto il personale in servizio

4.4.2 Centro Servizi “Villa Prati”

Il Centro Servizi è una struttura semiresidenziale a carattere diurno, le cui **attività socio-ricreative, culturali e motorie sono proposte con lo scopo di favorire la socializzazione e lo sviluppo di relazioni interpersonali e facilitare la permanenza dell’anziano nel proprio ambiente di vita.**

La giornata è scandita da diverse attività che variano in base al periodo dell’anno: in estate si prediligono le gite all’aperto, mentre nella stagione invernale si organizzano attività ludiche e ricreative in collaborazione con il volontariato della zona.

Gli ospiti consumano il pasto e possono usufruire di servizi integrativi.

È disponibile un servizio di trasporto da e per il Centro.

Il servizio si rivolge primariamente a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti, che di solito vivono nella propria abitazione o in alloggi protetti.

Servizi offerti

Il Centro di Servizi garantisce:

- assistenza diurna
- servizio mensa (merenda a metà mattina e a metà pomeriggio, pranzo)
- igiene della persona (bagni assistiti)
- parrucchiera ed estetista
- attività ludico-ricreative (sala TV, tornei di carte, sala lettura e laboratori, gite)
- attività motoria personalizzata
- servizio di trasporto dell’anziano dal Centro a casa e ritorno
- possibilità di riposarsi nel corso della giornata
- uscite sul territorio

A chi si rivolge

Persone anziane e/o adulte in difficoltà o parzialmente autosufficienti

Modalità di contatto e di presa in carico

È possibile accedere al Centro a seguito di una valutazione del servizio sociale della Comunità di Valle competente per il territorio.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il costo è calcolato in base ai parametri ICEF dal servizio sociale della Comunità Valsugana e Tesino. Vi è un costo giornaliero base al quale si aggiunge il costo dei servizi opzionali.

Risorse umane coinvolte

La cooperativa garantisce la gestione del servizio attraverso personale della Comunità della Valsugana e Tesino, della cooperativa e liberi professionisti con professionalità e ruoli specifici:

- referente tecnico organizzativo
- OSS operatore sociosanitario
- assistente domiciliare / OAD (operatore per l’assistenza a domicilio)
- educatore motorio
- animatore
- autista
- estetista
- parrucchiere
- manutentore

Giorni e orari di apertura

Dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 16,00.

Sede

Centro di servizi per anziani "Villa Prati"
Piazza Beata Vergine della Mercede, 2
Villa Agnedo Castel Ivano

Contatti

Telefono: 0461.752717

Numero Verde: 800.553.002

e-mail: centri.semiresidenziali@coopvales.it

Web site: www.valeosivales.com

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Centro Servizi “Villa Prati”

Dimensioni e fattori intervenienti sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Adeguamento delle competenze degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> - attività di supervisione sul decadimento cognitivo, sulla gestione dei disturbi del comportamento e sugli aspetti psicopatologici - attività di consulenza per la cura e il controllo del benessere degli ospiti (idratazione, tono dell'umore, condizioni di salute) 	<p>di norma con cadenza quindicinale in occasione delle riunioni di equipe</p>
Presidio delle condizioni di salute fisica e psicologica degli ospiti	<ul style="list-style-type: none"> - controllo del rispetto della dieta personale e dell'effettiva assunzione dei pasti - controllo della cura di sé (abbigliamento, pulizia, igiene) - monitoraggio del tono dell'umore e del comportamento dell'ospite 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% di rispetto della dieta e della consumazione del pasto. - controllo quotidiano e rilevazione da parte degli operatori all'insorgenza di modifiche alla routine
	<ul style="list-style-type: none"> - attenzione all'eventuale presenza di ecchimosi, piaghe, tagli 	<ul style="list-style-type: none"> - in tutti i momenti di bagno assistito e di vestizione e durante lo svolgimento delle attività proposte
	<ul style="list-style-type: none"> - attenzione al comportamento sociale, alle dinamiche relazionali e all'insorgenza di modifiche alla routine con adozione di misure di intervento appropriate prescritte dalle procedure operative 	<ul style="list-style-type: none"> - controllo quotidiano e rilevazione da parte degli operatori all'insorgenza di modifiche alla routine

**Dimensioni e fattori
intervenienti
sulla qualità del
servizio**

Indicatori

Standard

Presidio delle
condizioni di salute
fisica e psicologica
degli ospiti

- proposta di attività di animazione (laboratorio di manipolazione, incontri tematici, laboratori teatrali, laboratori di attività espressive)
- progettazione delle attività sulla base dei bisogni e delle caratteristiche degli ospiti
- allestimento di eventi particolari (feste, ricorrenze)
- progettazione di eventi in funzione delle ricorrenze (Natale, Pasqua ecc.) e delle richieste degli ospiti
- attenzione alle esigenze dietetiche dell'ospite
- qualità del menu

- la progettazione delle attività che avviene su base semestrale prevede almeno un evento/attività settimanale e lo svolgimento di laboratori quotidiani
- in linea con quanto previsto da certificato medico

Valorizzazione,
mantenimento
delle capacità
cognitive e della
partecipazione alla
vita comunitaria
e attenzione al
benessere globale
delle persone e
mantenimento
delle autonomie

- proposta di attività di animazione (laboratorio di manipolazione, incontri tematici, laboratori teatrali, laboratori di attività espressive)
- progettazione delle attività sulla base dei bisogni e delle caratteristiche degli ospiti
- allestimento di eventi particolari (feste, ricorrenze)
- progettazione di eventi in funzione delle ricorrenze (Natale, Pasqua ecc.) e delle richieste degli ospiti

- almeno un evento/attività settimanale
- svolgimento di laboratori quotidiani

- realizzazione di attività motoria

- fino ad un max di tre volte alla settimana per ciascun utente

4.4.3 Centro “Il piccolo principe” - Comunità residenziale e Laboratorio occupazionale

Il Centro “Il Piccolo Principe” è una struttura socioriabilitativa per adulti deputata all'accoglienza e riabilitazione di persone con disagio psichico e/o in stato di grave emarginazione sociale ed è articolata in un servizio residenziale (Comunità) ed in un servizio diurno/semi-residenziale (Laboratorio occupazionale).

Seguendo un modello di vita comunitario, il Centro propone, sia in forma residenziale che diurna, percorsi educativi e terapeutici che favoriscono l'inclusione sociale e nei quali la componente relazionale ha un'importanza fondamentale e caratterizza ogni tipo di attività.

Le attività del Centro si basano su un modello riabilitativo fondato sull'“abitare per la cura”, nel quale viene posta in primo piano la dimensione riabilitante propria della quotidianità che utilizza la dimensione del “fare” e della vita di gruppo.

A partire dalle informazioni disponibili (storia clinica, diagnosi, elementi anamnestici, ecc.) e tenuto conto dell'output del periodo osservativo preliminare, che ha una durata da uno a due mesi, dopo aver individuato le finalità e gli obiettivi si definisce il percorso riabilitativo più appropriato, a cui viene correlato un piano delle attività.

Al centro del progetto riabilitativo sono lo sviluppo delle abilità quotidiane e della motivazione ad esercitarle, la capacità di condividere le regole del piccolo gruppo degli ospiti, la costruzione di legami e senso di appartenenza necessari per lo sviluppo della propria autonomia.

L'implementazione del piano riabilitativo è condivisa con i servizi e presidiata dall'equipe educativa, in particolare da parte dei due educatori di riferimento che hanno la supervisione di ciascun utente.

Del progetto riabilitativo fa parte integrante la creazione di relazioni significative con il territorio di appartenenza e pertanto vengono proposte e organizzate attività di carattere ludico, educativo e culturale con le realtà del territorio.

La quotidianità rappresenta uno degli strumenti più forti ed efficaci nella riabilitazione degli utenti della Comunità residenziale: il lavoro con gli utenti gravita attorno a un modello di vita comunitario fondato su un progetto educativo e socioriabilitativo personalizzato, fortemente orientato alle autonomie dell'utente.

Le attività sono personalizzate in base alle esigenze e al progetto di vita degli ospiti e sono volte da un lato alla riattivazione ed al mantenimento delle capacità della persona (ad esempio la preparazione dei pasti, la pulizia degli spazi di vita, la cura di sé e della propria salute); dall'altro a favorire la sua integrazione nel contesto sociale di riferimento. I percorsi residenziali della Comunità hanno carattere di temporaneità ed hanno una durata di massimo due anni.

Il Laboratorio occupazionale, che accoglie sia gli utenti residenziali che gli utenti diurni, propone:

- attività occupazionali (**manifattura** in diverse aree: sartoria, bricolage/ packaging, legno, volantaggio);
- attività educative (laboratori sullo sviluppo di abilità sociali e competenze relazionali);
- attività di inclusione sociale (incontri formativi/informativi e laboratori di socializzazione aperti alla cittadinanza, attività ricreative sul territorio).

Per gli utenti diurni viene concordato un orario personalizzato sia per quel che riguarda le giornate che gli orari di accesso, in linea con le esigenze della persona e con gli obiettivi prefissati, e non prevede la temporaneità dei percorsi.

Il progetto individualizzato di ciascun ospite fa riferimento ai seguenti macro-obiettivi:

- aumento delle autonomie della persona nei diversi contesti della quotidianità;
- socializzazione, accettazione e capacità di intrattenere relazioni con altre persone;

- consapevolezza del proprio ruolo nella vita comunitaria ed all'interno di un gruppo;
- recupero e consolidamento dei rapporti familiari;
- responsabilizzazione nei compiti di lavoro o di studio.

Gli operatori del Centro sono sempre presenti dalle ore 7.00 alle ore 21.00; l'orario notturno è gestito autonomamente dagli ospiti.

A chi si rivolge

Il Centro residenziale (percorso comunitario) è dedicato a persone adulte con disagio psichico e/o grave emarginazione sociale che non possono essere seguite nel proprio contesto familiare e per le quali è molto funzionale un percorso riabilitativo comunitario che permetta loro di recuperare abilità sociali, personali e lavorative in funzione di una vita in autonomia o di un successivo rientro in famiglia.

Il Laboratorio occupazionale coinvolge persone adulte con disagio psichico e/o grave emarginazione sociale a rischio di isolamento sociale, che possono beneficiare di un contesto diurno nel quale poter recuperare e mantenere abilità sociali e personali in funzione del mantenimento di uno standard di vita adeguato.

Modalità di contatto e di presa in carico

La richiesta di ammissione al Centro "Il Piccolo Principe" viene effettuata dai Servizi Sanitari (Centro di Salute Mentale, SerD, Psicologia) e/o dei Servizi sociali che hanno in carico il paziente, sia per quanto riguarda i percorsi residenziali che quelli a carattere semiresidenziale.

Eventuali costi o compartecipazione alla spesa

Il Centro "Piccolo Principe" prevede per l'utente una quota di compartecipazione che è differenziata in ragione della tipologia del servizio – residenziale e/o semiresidenziale.

Il sistema di compartecipazione alle spese in vigore prevede:

- una quota fissa mensile differente a seconda della modalità di permanenza;
- una quota variabile riferita ai pasti consumati in struttura.

Risorse umane coinvolte

Presso il Centro opera personale specializzato della cooperativa con professionalità e ruoli specifici:

- coordinatore
- educatori professionali;
- OSS (operatore sociosanitario);
- psicologo.

Giorni e orari di apertura

La Comunità residenziale è aperta tutto l'anno, 24/24 ore.

Il Laboratorio occupazionale è aperto nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Sedi

Centro "Il Piccolo Principe"
Primiero San Martino di Castrozza (TN)
viale Marconi 7 Pieve (Transacqua)

Laboratorio Occupazionale
Mezzano (TN)
via Roma, 173

CONTATTI

VALES

Viale Trento, 49/b

Telefono: 0464.490125

Numero Verde: 800.553.002

e-mail: centri.semiresidenziali@coopvales.it

Web site: www.valeosivales.com

Centro “Il Piccolo Principe”

e-mail: piccoloprincipe@coopvales.it

Telefono: 0439.64672

Laboratorio Occupazionale

e-mail: laboratorio.elgrop@coopvales.it

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Centro residenziale e semiresidenziale “Piccolo Principe”

Dimensioni e fattori intervenienti sulla qualità del servizio

Indicatori

Standard

Attenzione al consolidamento e allo sviluppo delle competenze specialistiche degli operatori

- gestione più efficace della relazione con l'utente e delle dinamiche di gruppo
- maggiore appropriatezza dei progetti individualizzati
- maggiore capacità di gestione delle urgenze psichiatriche e riduzione degli agiti aggressivi in struttura

- raggiungimento del 90% degli obiettivi fissati del progetto riabilitativo (in termini temporali e qualitativo/funzionali)
- riduzione dei ricoveri in SPDC (max. 3 all'anno)
- riduzione degli episodi di aggressività conclamata a meno di tre all'anno

Riattivazione effettiva e mantenimento delle autonomie della persona

- gestione più efficace della relazione con l'utente e delle dinamiche di gruppo
- maggiore appropriatezza dei progetti individualizzati
- maggiore capacità di gestione delle urgenze psichiatriche e riduzione degli agiti aggressivi in struttura

- aumento dell'iniziativa individuale nell'esecuzione delle attività obbligatorie e facoltative (riduzione del 50 % del sollecito da parte degli operatori)
- presenza in laboratorio ad almeno l'80% delle ore mensili previste
- coinvolgimento dell'utente in almeno il 90% delle attività afferenti ad ogni processo produttivo nel quale è coinvolto
- aumento della capacità di esecuzione autonoma delle attività (diminuzione dell'80% dell'affiancamento dell'operatore in termini temporali e di volume delle attività)
- adesione ad almeno l'80% delle attività sul territorio proposte dal centro
- presenza di richieste di partecipazione autonoma ad attività esterne alla struttura (almeno 2 a quadrimestre)
- diminuzione dei solleciti per l'esecuzione dell'igiene personale (diminuzione

Dimensioni e fattori interventi sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Riattivazione effettiva e mantenimento delle autonomie della persona		<p>dell'80% di sollecitazioni]</p> <ul style="list-style-type: none"> - diminuzione dei solleciti da parte del personale per l'esecuzione di visite e controlli (50% di sollecitazioni in meno) medici - diminuzione dei solleciti da parte del personale per fare assumere la terapia farmacologica individuale (max nel 10% delle occorrenze) - aumento del 20% della richiesta spontanea di colloqui psicologici da parte degli utenti al sopravvenire di fenomeni di malessere percepiti dalla persona come prognostici di una ricaduta - diminuzione del numero assoluto di episodi di crisi rispetto al trimestre precedente (- 20%) - aumento della densità relazionale nelle mappe relazionali individuali (+ 20%) - riduzione delle ore di assenza dalla scuola o dal lavoro del 50% - diminuzione delle richieste di denaro non adeguate alla propria possibilità economica all'educatore di riferimento (- 50%) - dimissioni entro le tempistiche di permanenza concordate con i servizi il 90% dei casi - dimissioni verso soluzione abitativa maggiormente autonoma o rientro in famiglia per il 90 % delle situazioni

**Dimensioni e fattori
interventi
sulla qualità del
servizio**

Indicatori

Standard

Qualità ed incisività
del lavoro di rete
con i partner
territoriali
e la famiglia

- maggiore appropriatezza dei progetti individualizzati
- gestione più efficace della relazione con l'utente e maggiore conoscenza delle dinamiche familiari
- capacità dell'utente di mobilitarsi per attivare autonomamente le varie figure (professionali, sanitarie, assistenziali, volontarie) per raggiungere i propri obiettivi e far fronte alle proprie responsabilità
- maggiore capacità di definizione di un progetto a lungo termine, che contempli l'effettiva possibilità per la persona di una vita autonoma

- raggiungimento del 90% degli obiettivi fissati del progetto riabilitativo (in termini temporali e qualitativo/funzionali)
- aumento dell'autonomia dell'utente nel far fronte a compiti e responsabilità attivando le figure pertinenti (riduzione del filtro degli operatori per le comunicazioni dell'80%)
- dimissioni verso una soluzione abitativa maggiormente autonoma o rientro in famiglia (90% delle situazioni)

Stakeholder

- Utenti
- Familiari
- APSS

Il coinvolgimento degli stakeholder nella valutazione

Strutture di accoglienza e cura per il benessere della persona

Soggetti valutanti	Referenti	Oggetti della valutazione
Familiari Utenti		<ul style="list-style-type: none"> - modalità di interazione degli operatori con gli utenti - ricadute del servizio sugli ospiti - qualità dei servizi offerti e delle attività specifiche
Provincia Autonoma di Trento	Direttore di Distretto; Responsabile UVM	- rendicontazione: analisi quantitative e qualitative
Azienda Provinciale Servizi Sanitari		

Strumenti**Periodicità**

questionario

annuale

questionario telematico

annuale

4.5 Inserimenti lavorativi di persone svantaggiate

Il settore inserimenti lavorativi di Vales opera per favorire l'integrazione sociale e la promozione della dignità delle persone socialmente svantaggiate¹⁰ attraverso il lavoro, realizzando in forma di impresa un insieme variegato di servizi.

Vales privilegia settori di mercato "non protetto" cercando di creare occasioni di lavoro nelle quali le persone siano accompagnate e sfidate a dare il meglio di sé, garantendo ai clienti livelli di qualità tendenti all'eccellenza.

Dal punto di vista metodologico la cooperativa punta a offrire opportunità lavorative appropriate e personalizzate – compatibili con le caratteristiche del lavoro e lo svantaggio soggettivo - come veicolo di sviluppo umano, espressività di sé, riconoscimento del proprio valore, emancipazione personale, opportunità di ripartenza.

Pertanto grande attenzione è dedicata a creare le condizioni ottimali per l'accesso all'esperienza lavorativa mediante l'adozione di misure di conciliazione lavoro-famiglia e la flessibilità nell'applicazione delle normative contrattuali (es. aspettativa);

I principi operativi che vengono adottati nei percorsi inserimento sono i seguenti:

- **valorizzazione delle risorse personali (conoscenze, competenze, esperienze pregresse) nella definizione del progetto di inserimento lavorativo e dell'individuazione della posizione aziendale;**
- **utilizzo di strumenti volti al presidio, alla verifica e alla valutazione dei fattori di benessere personale connessi all'attività lavorativa**
- **collaborazione con i soggetti della rete dei servizi**
- **orientamento al cliente finale (pagante), garantendo flessibilità, problem solving, qualità, trasparenza.**

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a persone che sono alla ricerca di un'occupazione lavorativa che possa dare slancio al loro percorso di emancipazione umana e sociale e allo stesso tempo garantire una condizione di stabilità e sicurezza anche economica.

Modalità di contatto e di presa in carico

Le modalità di accesso alla procedura di inserimento lavorativo possono essere le seguenti:

- candidatura spontanea da parte delle persone che si rivolgono alla cooperativa in cerca di lavoro;
- per invio da parte dei servizi sociali e sociosanitari competenti per territorio;
- a seguito dell'avvio di un'apposita selezione di personale da parte della cooperativa;
- per effetto di dispositivi promossi dagli enti pubblici preposti all'attuazione di politiche pubbliche per l'inserimento lavorativo (es. Agenzia del Lavoro).

Risorse umane coinvolte

- responsabile di settore
- operatore
- capo cantiere
- tutor
- capo commessa
- responsabile sociale
- personale amministrativo

Giorni e orari di apertura

Dal lunedì al venerdì su appuntamento.

Copertura territoriale

- Vallagarina
- Valle dell'Adige
- Valle dei laghi
- Alto Garda
- Bassa Valsugana
- Primiero
- Merano
- Bolzano

Sede

Viale Trento 37/f 38068 Rovereto (TN)

Contatti

Ufficio del personale

Telefono 0464490125

e-mail: iles@coopvales.it

Responsabile di settore 0464490125

marcella.gaglio@coopvales.it

Responsabile sociale 0464490125

katia.briosi@coopvales.it

10 Ai sensi della Legge 8 novembre 1991, n. 381 Disciplina delle cooperative sociali si considerano persone svantaggiate gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti di ospedali psichiatrici, anche giudiziari, i soggetti in trattamento psichiatrico, i tossicodipendenti, gli alcolisti, i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, le persone detenute o internate negli istituti penitenziari, i condannati e gli internati ammessi alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno ai sensi dell'articolo 21 della legge 26 luglio 1975, n. 354, e successive modificazioni. Si considerano inoltre persone svantaggiate i soggetti indicati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro del lavoro e della previdenza sociale, di concerto con il Ministro della sanità, con il Ministro dell'interno e con il Ministro per gli affari sociali, sentita la commissione centrale per le cooperative istituita dall'articolo 18 del citato decreto legislativo del Capo provvisorio dello Stato 14 dicembre 1947, n. 1577, e successive modificazioni.

PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Inserimento lavorativo di persone svantaggiate

Dimensioni e fattori intervenienti sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Rispetto degli standard qualitativi definiti contrattualmente	<ul style="list-style-type: none"> a) adozione e mantenimento delle certificazioni b) periodicità e sistematicità del sistema dei controlli c) adozione del controllo con contraddittorio 	<ul style="list-style-type: none"> a) rispetto delle prescrizioni definite dagli enti certificatori b) effettuazione di controlli almeno mensili da parte del capocommessa di ciascun cantiere attivo c) effettuazione almeno quadrimestrale del controllo nella forma del “contraddittorio” con la presenza del cliente e comunque al bisogno o su richiesta del cliente
Gestione di richieste particolari da parte del cliente (problem solving, emergenze, eventi, volumi di lavoro non previsti contrattualmente)	Attivazione di risorse interne compatibilmente con le risorse umane e tecnologiche disponibili e adozione di misure straordinarie per fronteggiare il carico di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> a) Individuazione di risorse professionali e tecnologiche alternative b) assicurazione dell'intervento integrativo nei tempi più rapidi possibili e comunque entro 24 ore dalla richiesta del cliente.
Personalizzazione del progetto di inserimento lavorativo (sostenibilità, appropriatezza e coerenza con la condizione oggettiva di svantaggio e con le caratteristiche psicosociali della persona)	<ul style="list-style-type: none"> a) adeguatezza del mansionario alle caratteristiche personologiche e psicosociali del lavoratore b) adeguatezza del contesto lavorativo in termini di complessità organizzativa e relazionale c) organizzazione del tempo lavoro individuale compatibile con le esigenze personali e del contesto familiare di appartenenza 	Tutte le persone seguite dai servizi specialistici

Dimensioni e fattori intervenienti sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Presidio dell'evoluzione dell'andamento dell'inserimento lavorativo nelle varie fasi di implementazione del progetto personale	effettuazione di verifiche e colloqui finalizzati a valutare la pertinenza del PEI formalizzato nel momento dell'avvio dell'inserimento	<ul style="list-style-type: none"> - verifica obiettivi almeno annuale - revisione / aggiornamento (almeno a cadenza annuale) del PEI
Adozione di una politica del personale inclusiva e solidale	<ul style="list-style-type: none"> a) Promozione di misure organizzative e dispositivi specifici per favorire la conciliazione tra attività lavorativa e responsabilità familiari e flessibilità nell'applicazione delle norme contrattuali b) certificazione e mantenimento della certificazione Family Audit c) concessione di part time secondo esigenze specifiche 	<ul style="list-style-type: none"> - adozione degli standard approvati dal Consiglio dell'Audit della provincia di Trento
Adozione di strategie con i partner istituzionali per evitare la cronicizzazione della situazione di svantaggio	<ul style="list-style-type: none"> a) elaborazione condivisa del progetto individualizzato di inserimento lavorativo b) monitoraggio e report sull'andamento del progetto c) condivisione degli indicatori utilizzati nella valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> a) per tutti i soggetti inviati b) almeno due volte all'anno e comunque nel rispetto di quanto formalizzato nel progetto c) per tutti i soggetti inviati

Dimensioni e fattori intervenant sulla qualità del servizio	Indicatori	Standard
Sistema di gestione della qualità integrato	<ul style="list-style-type: none"> a) sistema di controllo della gestione economica b) sistema di gestione della qualità c) sistema di gestione ambientale d) sistema di gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro e) sistema di gestione della sicurezza e igiene degli alimenti f) certificazione Family Audit g) sistema di presidio e monitoraggio della compliance normativa 	<ul style="list-style-type: none"> a) tecniche di controllo e personalizzato sulle esigenze specifiche della Cooperativa b) standard UNI EN ISO 9001, (qualità dei servizi ai clienti e supporto al personale in inserimento lavorativo) c) standard UNI EN ISO 14001 d) conforme alla vigente normativa e agli standard della norma internazionale OHSAS 1800 e) standard HACCP f) Standard definiti dal Consiglio dell’Audit della Provincia Autonoma di Trento g) modello di organizzazione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 per la responsabilità amministrativa delle imprese.

11 Le informazioni necessarie sono: tipologia del lavoro (mansionario); contesto lavorativo: lavoro in autonomia, in equipe, situazione mista; durata dell’impiego; collocazione e durata dell’orario settimanale; localizzazione del posto di lavoro: modalità di raggiungimento del cantiere (auto personale, mezzi pubblici, ecc.); competenze tecniche necessarie; competenze relazionali necessarie; clima organizzativo: semplice o complesso; requisiti psicofisici minimi: equilibrio, esposizione allo stress, tenuta alla frustrazione, ecc.; eventuale preferenza di sesso (per lavori in contesti sensibili).

STRUMENTI DI PRESIDIO DELLE PERFORMANCE DEI SERVIZI

Inserimento lavorativo di persone svantaggiate

Strumenti di monitoraggio	Periodicità	Output	Personale implicato
Schede primo colloquio preliminare	In occasione dell'apertura di una nuova possibilità lavorativa nell'ambito dei cantieri esistenti o per effetto di nuove acquisizioni di servizi	Valutazione preliminare di idoneità/non idoneità alla posizione lavorativa	Personale di segreteria
Scheda di colloquio iniziale	Solo per chi presenta i requisiti necessari (es. automunito)	Profilazione del candidato in relazione alle caratteristiche della posizione lavorativa e dei prerequisiti necessari (competenze e condizione soggettiva del potenziale candidato) ¹¹	Responsabile di settore Responsabile sociale Capo commessa
Recruiting dei candidati e screening iniziale sulla base dei CV provenienti dagli enti invianti (servizi sociali dei comuni o delle comunità di valle competenti per territorio, ser.d., ecc.) o dai centri per l'impiego	In tutte le procedure di selezione	Acquisizione di almeno 3 curricula compatibili e adatti con la posizione lavorativa da ricoprire	Responsabile di settore
Colloquio conoscitivo iniziale	Ai soli candidati preselezionati	<ul style="list-style-type: none"> - Scheda valutativa finale - Graduatoria di merito - Comunicazione ai servizi invianti dell'esito della selezione 	Responsabile di settore Responsabile sociale Capo commessa

Strumenti di monitoraggio	Periodicità	Output	Personale implicato
Stesura del progetto individualizzato	Per i soggetti con particolari difficoltà	<ul style="list-style-type: none"> - Progetto individualizzato di inserimento lavorativo - Modalità e timing di verifica/ monitoraggio e valutazione dell'andamento del progetto di inserimento 	Responsabile sociale
Condivisione del progetto individualizzato con il servizio inviante	Per i soggetti con particolari difficoltà	Valutazione condivisa del progetto con i referenti della rete anche delle specifiche di processo (es. le modalità di monitoraggio dell'ente inviante)	Responsabile sociale
Scheda osservazione e monitoraggio	<p>Prima verifica dopo un trimestre verifiche successive annuali</p> <p>Supervisione del referente del servizio</p>	Schede di valutazione della performance lavorativa	Capo commessa
Schede di verifica progetto individualizzato	Almeno 3 volte all'anno	<ul style="list-style-type: none"> - Appropriatelyzza del mansionario alla persona - Raggiungimento obiettivi - Eventuale adattamento degli obiettivi originari sulla base degli elementi emergenti in fase di verifica 	Responsabile sociale

Strumenti di monitoraggio	Periodicità	Output	Personale implicato
Scheda di valutazione del progetto	Almeno una volta all'anno	Parametri di valutazione del raggiungimento degli obiettivi: <ul style="list-style-type: none">- professionali- psicosociali- competenziali	Responsabile sociale

Stakeholder

- Clienti e committenti
- Enti invianti
- Lavoratori

Il coinvolgimento degli stakeholder nella valutazione

Inserimento lavorativo di persone svantaggiate

Soggetti valutanti	Referenti	Oggetti della valutazione
Clienti e committenti	Responsabili del servizio dell'azienda cliente	<ul style="list-style-type: none"> a) Qualità del servizio b) Rispetto delle specifiche contrattuali c) Capacità di problem solving
Enti invianti	Personale della rete dei partner pubblici (Comuni, Comunità di Valle, APSS, Agenzia del Lavoro) e privati (terzo settore ed enti di secondo livello)	<ul style="list-style-type: none"> - professionalità degli operatori - appropriatezza ed efficacia dei progetti personalizzati di inserimento lavorativo - appropriatezza ed utilità degli strumenti operativi adottati (schede valutative, processi di presidio, monitoraggio e valutazione) - gestione delle criticità
Lavoratori		<ul style="list-style-type: none"> - qualità della vita in generale - compatibilità con le responsabilità familiari (conciliazione lavoro-famiglia) - accesso alla possibilità di essere ascoltati dai responsabili - aiuti materiali ottenuti dalla cooperativa - particolari concessioni di aspettativa per problemi familiari

Strumenti**Periodicità**

a) Adozione degli strumenti di customer satisfaction previsti dalle certificazioni

b) Somministrazione di questionario su fattori di tempestività, pertinenza ed efficacia dell'intervento di problem solving realizzato

a) secondo quanto previsto dalle certificazioni specifiche

b) al verificarsi della singola evenienza di intervento di problem solving

Questionario telematico

Annuale

a) questionario

b) colloqui di verifica dell'andamento del progetto personalizzato di inserimento lavorativo

a) annuale

b) secondo la calendarizzazione prevista dalla procedura

4.6 Sviluppo di comunità

4.6.1 Innovazione e welfare generativo

La cooperativa Vales da sempre esprime un'attenzione verso il territorio attraverso lo sviluppo di progetti di welfare di prossimità.

Nel settore “ricerca e sviluppo” si svolgono **attività di ricerca finalizzate all'individuazione di proposte ed interventi diretti a trovare soluzioni a specifici bisogni sociali ritenuti rilevanti dalla Cooperativa. L'obiettivo di questo settore è quello di uscire da una mera logica di prestazione di servizi standardizzati per sperimentare modelli ed interventi che possano essere in grado di generare, nel medio lungo periodo, un impatto positivo nella comunità territoriale in cui la Cooperativa si ritrova ad operare.**

In questa fase storica in cui il modello familista di welfare palesa tutte le sue inadeguatezze per via dell'invecchiamento demografico, della trasformazione degli stili di vita, dell'indebolimento della famiglia quale agente di welfare e delle politiche generali di contenimento della spesa pubblica, è necessario ripartire dalle comunità per riattivare e mettere a sistema le risorse locali.

La sperimentazione di diverse progettualità consente alla Cooperativa di testare nuove strategie di sviluppo. Infatti, i vari progetti diventano dei veri e propri laboratori creativi di sperimentazione per nuovi modelli di servizio.

Principi ispiratori

Per Vales, fare innovazione sociale significa sviluppare servizi ed interventi finalizzati a creare e potenziare reti di sostegno, promuovere e sostenere processi di empowerment per la comunità, riattivare le risorse territoriali sottoutilizzate, incentivare forme di collaborazione tra diversi attori per costruire progettualità condivise, favorire la coesione sociale attraverso la messa in campo di strategie partecipative.

Aree di intervento

- Welfare di comunità
- invecchiamento attivo
- cittadinanza attiva
- scambio intergenerazionale
- integrazione socio-lavorativa, distretto economia solidale
- spazi di aggregazione sociale
- coesione sociale
- tutela ambientale.

Aspetti metodologici

Lo sviluppo di un progetto, generalmente, parte da semplici intuizioni che vengono condivise nel team di lavoro “innovazione e sviluppo” per poi essere presentate ai diversi attori che si intendono coinvolgere. I soggetti possono essere interni od anche esterni all'organizzazione, ciò dipende dalla natura del progetto, se questo prevede o meno una partnership.

In ogni caso l'analisi con gli esperti di settore risulta cruciale per la riuscita di un buon progetto. Il coinvolgimento, sin nella fase di ideazione, dei vari esperti consente di costruire progettualità efficaci e di qualità.

Il processo di ideazione di un progetto richiede un approfondito lavoro di ricerca di settore. Tale ricerca il più delle volte, è arricchita da osservazioni dirette di specifiche realtà con sperimentazioni simili a quelle che si intendono implementare. Questo approccio consente di poter già individuare, sulla base dell'esperienza di terzi, i punti critici da governare.

L'approccio metodologico, su cui si basa un'idea progettuale, parte dall'individuazione di un problema definito cruciale per la Cooperativa. In seguito, si individuano soluzioni soddisfacenti basate su specifiche ipotesi di azione. Infine, si mettono in campo adattamenti continui sulla base dei risultati ottenuti per giungere ad una soluzione ottimale.

Ponendosi in un'ottica di "ricerca azione", si possono testare delle linee di intervento e verificare la sostenibilità e l'impatto che esse sono in grado di generare. Da queste sperimentazioni si possono individuare elementi di replicabilità che possono configurare nuovi modelli di intervento. Questo approccio consente di ridisegnare i servizi, di trovare soluzioni alternative, più efficaci rispetto a quelle tradizionalmente messe in campo. Tutto ciò consente di avere un ruolo strategico e maggior forza nell'orientare le politiche di sviluppo territoriale.

Modalità di valutazione

Ogni progetto prevede un processo di verifica in itinere e in fase finale. Per monitorare l'effettiva realizzazione delle azioni previste, si effettuano valutazioni di processo e, per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, valutazioni di esito. Nella fase iniziale di ogni progetto, vengono identificati indicatori di misurazione quantitativa che vengono utilizzati per la valutazione dell'esito di ogni azione progettuale. Oltre ad eseguire valutazioni di tipo quantitativo, che possono risultare poco significative se analizzate singolarmente, si cerca parallelamente di effettuare valutazioni qualitative, al fine di tenere in considerazione la qualità di ogni iniziativa presentata.

Progetti attuali¹²

1. Centro aiuto anziani "Quartiere Solidale"
Quartiere Solidale, è una rete di persone attiva dal 2012, costituitasi come associazione nel 2017, che si propone di coordinare le istituzioni della società civile attive all'interno del quartiere.
2. Estate al fresco
Con l'iniziativa Estate al Fresco viene offerta l'opportunità agli over 65 autosufficienti o parzialmente autosufficienti residenti a Rovereto di trascorrere delle giornate in compagnia, in un ambiente fresco e gradevole, nel periodo che copre solitamente i mesi di luglio e agosto, il periodo più caldo dell'anno.
3. Brione Insieme
Brione Insieme ha come obiettivo lo sviluppo di un sistema di welfare di prossimità, generativo e solidale, nel quartiere Brione.
4. Valli Resilienti: riuso, inclusione sociale e cittadinanza attiva
Il progetto mira favorire l'integrazione socio-lavorativa delle persone più fragili e per questo ha previsto lo sviluppo di interventi di sostegno al lavoro, mediante laboratori di pre-requisiti lavorativi, percorsi di inserimento lavorativo e attività finalizzate alla promozione di occasioni di socializzazione in contesti normalizzanti
5. "Ci sei? Accendi il video"
È un progetto sperimentale ed innovativo che mira, attraverso lo strumento della videochiamata, a facilitare la ricostruzione di una rete relazionale e mantenere i contatti con la propria cerchia di familiari e a far vivere all'anziano momenti di intrattenimento, di informazione e di stimolazione motoria e cognitiva.
6. Una comunità amica delle persone con demenza
Il progetto punta a favorire un approccio integrato rispetto al tema della demenza e a coinvolgere il più possibile il territorio nel suo complesso, attivando in forma partecipativa gli stakeholders locali e vuole promuovere lo sviluppo di una comunità generativa, la valorizzazione di reti di supporto e dei legami sociali, anche in chiave intergenerazionale, in un'ottica di circolarità e collaborazione con il territorio.

¹² La descrizione completa dei progetti in essere è disponibile e aggiornata sul della cooperativa (www.coopvales.it)

4.6.2 Innovazione e welfare generativo

La solitudine, la carenza di risorse, la perdita di autonomia, la lontananza dal proprio contesto familiare, la mancanza di contatti con il vicinato e la difficoltà nel chiedere aiuto generano una condizione di emarginazione sociale che va ad incrementare una platea sempre più vasta di cittadini vulnerabili. Per questa ragione Vales cerca di sviluppare progetti finalizzati a stimolare la diffusione della cultura della partecipazione, della cittadinanza attiva e finalizzati a creare e potenziare reti di sostegno e progetti di prossimità in grado di “riallestire pratiche di solidarietà”.

Vales intende rigenerare forme di mutualismo e solidarietà attraverso la promozione di metodi partecipativi che siano in grado di creare contesti abilitanti che facilitino lo scambio di visioni e prospettive per immaginare nuovi futuri desiderabili. La cooperativa è attiva nello stimolare processi di cambiamento facendo leva sul senso di comunità, per generare scambi di saperi e competenze che investano anche il mondo del volontariato e dell'associazionismo, affinché si possano ripensare in maniera integrata, anziché connotarsi come “isole di solidarietà perimetrata”. La proposta di interventi è finalizzata a creare e potenziare reti territoriali per stimolare progettualità condivise tra gli attori del territorio attivando le risorse locali: singoli cittadini, istituzioni locali, organizzazioni del territorio.

In particolar modo, si deve tener conto che in tutta Italia, sebbene le realtà associative costituiscano ancora il soggetto prevalente nel quartiere, stanno emergendo nel tessuto sociale una pluralità di soggetti riuniti in aggregazioni di tipo informale (comitati spontanei, gruppi non costituiti in associazioni). Queste aggregazioni informali costituiscono un interlocutore nuovo all'interno del paradigma dell'amministrazione condivisa. Diventano infatti protagonisti di interventi di cura e rigenerazione di aree ad essi circostanti anche i condomini. Per questa ragione, con i progetti volti alla valorizzazione del volontariato Vales intende intercettare anche questi soggetti per coinvolgerli nella promozione di pratiche di buon vicinato e sollecitarli uno sguardo di cura verso le persone e i luoghi.

L'orizzonte in cui tale strategia si inserisce tende dare vita a una nuova architettura comunitaria che sia in grado di sviluppare un welfare locale solidaristico basato sulla corresponsabilità e sulla partecipazione alla vita sociale di tutti gli attori sociali.

Più precisamente la cooperativa è impegnata a rigenerare il concetto di volontariato per promuovere un cambio di paradigma. Vales intende costruire forme di coinvolgimento delle comunità territoriali che siano in grado di creare le condizioni per incentivare l'attivazione dei cittadini affinché, mettendo a disposizione il proprio essere, saper fare e le proprie competenze, possano diventare anch'essi co-costruttori di comunità. Il volontario, in questa prospettiva, diventa un attore protagonista della comunità che vive e può, per questo giocare un ruolo di cambiamento fondamentale. In questo senso, Vales, vuole creare contesti abilitanti, luoghi di comunità in cui vivere relazioni accrescitive, trascorrere momenti ricreativi e condividere attività di natura solidaristica.

L'assunzione di un impegno duraturo per promuovere la cultura del volontariato significa per Vales sviluppare pratiche di cittadinanza attiva che siano in grado di stimolare processi di empowerment e di cambiamento, dentro la proposta di un modo nuovo di vivere il territorio, di fare comunità, di fare volontariato e di creare esempi di “intrecci” virtuosi e reiterabili.

Risorse umane coinvolte

- Amministratore delegato
- manager territoriale
- educatori professionali
- capi progetto

Sede

Viale Trento 37/f
38068 Rovereto (TN)

Contatti

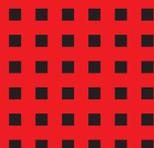
Telefono: 328.8407653
e-mail: irene.bonvicini@coopvales.it

Telefono: 348.8284719
e-mail: federica.buffa@coopvales.it

web: www.valesosivales.it

V°

CONTATTARE LA COOPERATIVA



Dove siamo

Rovereto, Viale Trento, 49/b
Pergine Valsugana, via Dos de la Roda, 41
Borgo Valsugana, via Hippoliti, 11

Giorni e orari di apertura

Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 13.00 e dalle 14:00 – 18:00;
sabato dalle ore 08:00 alle 12:00

Contatti

Telefono: 0464.490125
numero verde 800.553.002
PEC vales@pec.coopvales.it
web www.valeosivales.com

Sul sito della cooperativa è presente un format di contatto nel quale formulare specifiche richieste.

Settore / Servizio	Responsabile	Telefono	e-mail
Presidente del Consiglio di Amministrazione	Paolo Fellin	0464.490125	///
Amministratore delegato	Paolo Fellin	0464.490125	///
Institore ramo inserimenti lavorativi e progetti speciali	Leonardo Pasqualin	0464.490125	///
Centralino	///	0464.490125	///

Servizi centrali e amministrativi

Amministrazione e it	Erik Taddei	0464.490125	///
Risorse umane, qualità e formazione	Luca Macuglia	0464.490125	personale@coopvales.it
Gestione automezzi direzione tecnica	Paolo Briccio	0464.490125	manutenzioni@coopvales.it

Servizi a domicilio

Responsabile di settore	Mariano Viero	0464.490125	sad@coopvales.it sad.valsugana@coopvales.it
-------------------------	---------------	-------------	--

Servizio di trasporto

Responsabile di settore	Paolo Sfredda	0464.490125	trasporti@coopvales.it
Direzione tecnica	Paolo Briccio	0464.490125	trasporti@coopvales.it

Servizi alla famiglia e al territorio. Telesoccorso e telecontrollo

Responsabile di settore	Ornella Miglietta	0464.490125 0464.414102 [TS]	telesoccorso@coopvales.it
-------------------------	-------------------	------------------------------------	---------------------------

Strutture residenziali e semiresidenziali

Responsabile di settore	Paolo Fellin	0464.490125	centri.semiresidenziali@coopvales.it
-------------------------	--------------	-------------	--------------------------------------

Centro diurno "Santa Maria"	Alessandra Conzatti	0464.424847	diurno.rovereto@coopvales.it
--------------------------------	------------------------	-------------	------------------------------

Centro Servizi "Villa Prati"	Federica Buffa	0461.752717	///
---------------------------------	----------------	-------------	-----

Centro Residenziale "Il Piccolo principe"	Roberta La Macchia	0439.46672	piccoloprincipe@coopvales.it
--	-----------------------	------------	------------------------------

Inserimenti lavorativi

Responsabile di settore	Marcella Gaglio	0464.490125	iles@coopvales.it
-------------------------	-----------------	-------------	-------------------

Responsabile sociale	Katia Briosi	0464.490125	iles@coopvales.it
----------------------	--------------	-------------	-------------------

Sviluppo di comunità

Manager territoriale	Roberta La Macchia	0439.46672	roberta.lamacchia@coopvales.it
----------------------	-----------------------	------------	--------------------------------

VALES
Società Cooperativa Sociale

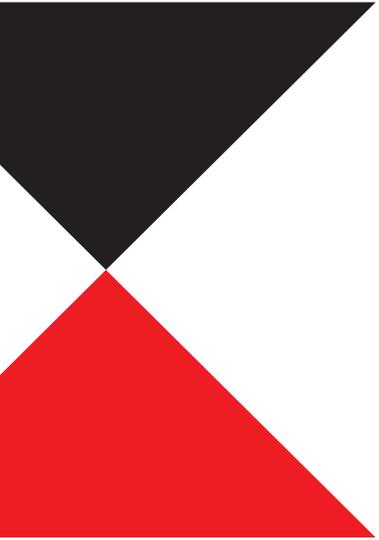
Viale Trento 49/B
38068 Rovereto (TN)
valeosivales.com

P. IVA e C.F. 01186250229

Iscritta al n. A157820 Albo Nazionale Enti Cooperativi

Stampato con





VALES
VALEO SI VALES

VALES
Società Cooperativa Sociale

Viale Trento 49/B
38068 Rovereto (TN)
valesivales.com

