

Carta dei Servizi

Formazione & Sviluppo cooperativa

(Secondo normativa vigente nella Provincia Autonoma di Trento - D.G.P. n. 1182/2018)

Questa Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente per garantire l'adeguamento alle normative vigenti e per migliorare costantemente la qualità dei servizi erogati. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione o comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

1. Premessa

La presente **Carta dei Servizi** rappresenta l'impegno della nostra organizzazione verso i cittadini, garantendo **trasparenza, qualità e personalizzazione** nell'erogazione dei servizi socio assistenziali domiciliari che siano destinati a persone anziane. Essa si ispira ai principi sanciti dalla Delibera della Giunta Provinciale di Trento n. 1182 del 2018, nonché alle disposizioni della L.P. n. 13/2007 e successive modifiche.

La Cooperativa Formazione e Sviluppo è emanazione diretta delle Acli Trentine e l'attività socio-assistenziale deve rappresentare un pilastro fondamentale nel sostegno e nell'assistenza alle persone in situazioni di vulnerabilità o con particolari bisogni.

Il progetto che Formazione & Sviluppo rivolge le proprie iniziative ad una attività di tipo domiciliare rivolta a persone con vulnerabilità, autosufficienti e non, che promuova il benessere e l'inclusione sociale di tali soggetti.

Questa carta dei servizi ha dunque come obiettivo principale quello di divenire uno strumento di illustrazione dei servizi che saranno svolti dalla cooperativa, ma anche di come il servizio sarà erogato agli utenti e di quale livello di qualità sarà necessario raggiungere per ottenere la piena soddisfazione di coloro che fruiranno dell'assistenza indicata.

2. Informazioni sull'organizzazione

Formazione e Sviluppo è una società cooperativa promossa dalle ACLI che organizza attività nel campo della formazione continua, gestisce strutture immobiliari destinate alla formazione scolastica, professionale e culturale, offre servizi di logistica. In tale contesto la Cooperativa ha ritenuto di richiedere alla Provincia di Trento l'autorizzazione per lo svolgimento delle attività socio assistenziali rivolte all'età anziana. La Cooperativa Formazione e Sviluppo ha sede a Trento ed opera in ambito provinciale dal 1977.

Attualmente è governata da un Consiglio di Amministrazione (come evidenziato nell'organigramma e nel funzionigramma) composto da 5 membri ed ha 27 soci.

3. Finalità del Servizio e Mission

I servizi offerti dalla nostra struttura sono rivolti al sostegno, l'aiuto ed il benessere delle persone in età anziana, proponendosi di:

- **Promuovere la permanenza dell'anziano al domicilio**, supportandone l'autonomia e favorendo il benessere psico-fisico.
- **Sostenere il nucleo familiare** nella cura della persona anziana.
- **Prevenire l'istituzionalizzazione**, ritardando il più possibile il ricorso a strutture residenziali.
- **Garantire un'adeguata alimentazione** attraverso la consegna regolare di pasti a domicilio.

L'obiettivo è in sostanza di collaborare con la rete di comunità e servizi delle Acli Trentine per sviluppare attività di aggregazione che coinvolgano i volontari sul territorio, i circoli, le attività di viaggi e di turismo culturale dando sviluppo alla cura della persona con un personalizzato pacchetto di servizi e di assistenza completa alla persona, in modo da agevolare la partecipazione dell'anziano alla vita attiva. Inoltre, dedicare spazio alla formazione dell'anziano sia per ciò che riguarda la propria cura che per ciò che riguarda lo sviluppo di interessi sociali.

4. Destinatari

I servizi sono rivolti a:

- Persone anziane fragili o non autosufficienti residenti nella Provincia Autonoma di Trento.
- Persone temporaneamente in condizioni di bisogno socio-assistenziale.
- Famiglie che necessitano di supporto nel carico assistenziale.

Requisiti:

- Residenza o domicilio nel territorio di riferimento.
- Valutazione del bisogno effettuata dall'ente erogatore del servizio o dai Servizi Sociali competenti.

5. Prestazioni Erogate

5.1 Assistenza Domiciliare

- **Aiuto per l'igiene personale** (cura della persona, bagno assistito, vestizione).
- **Supporto nelle attività quotidiane** (preparazione pasti, igiene ambientale leggera, gestione lavanderia).
- **Sostegno alla mobilità** (accompagnamento a visite mediche, supporto negli spostamenti).
- **Compagnia e stimolazione cognitiva** (lettura, conversazione, attività ludiche leggere).
- **Supporto amministrativo** (aiuto nella gestione delle pratiche burocratiche di base).

5.2 Consegna Pasti a Domicilio

- **Fornitura quotidiana di pasti caldi** (pranzo e, su richiesta, cena).
- **Adattamento dei menù** a particolari esigenze dietetiche (diete per diabetici, iposodiche, disfunzioni masticatorie o di deglutizione).
- **Controllo giornaliero delle condizioni generali** della persona (segnalazione ai Servizi Sociali in caso di anomalie).

6. Modalità di Accesso

- **Richiesta di accesso** tramite i Servizi Sociali territoriali o su segnalazione dell'assistito/familiare.
- **Valutazione del bisogno** socio-assistenziale tramite colloquio domiciliare o in sede.
- **Definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)**, condiviso con l'utente e/o i familiari.

- **Attivazione del servizio** entro 15 giorni lavorativi dalla valutazione, salvo emergenze.

7. Principi Fondamentali

- **Eguaglianza e imparzialità:** nessuna discriminazione basata su etnia, religione, genere, convinzioni personali o condizioni socio-economiche.
- **Continuità:** i servizi sono garantiti in modo regolare e continuativo.
- **Diritto di scelta:** possibilità di scegliere tra diversi operatori ove disponibile.
- **Partecipazione:** l'utente ha diritto a partecipare alla definizione e alla verifica del servizio ricevuto.
- **Efficienza ed efficacia:** costante monitoraggio della qualità delle prestazioni.

8. Standard di Qualità

Indicatore	Standard
Tempo di attivazione del servizio	Max 15 giorni
Percentuale di soddisfazione degli utenti	$\geq 85\%$
Formazione degli operatori	Aggiornamento annuale minimo 20 ore
Controllo qualità pasti	Verifica mensile
Tempi di consegna pasti	Finestra 11:00-14:00

9. Diritti e Doveri degli Utenti

Diritti:

- Ricevere informazioni chiare e complete.
- Essere trattati con rispetto e dignità.
- Richiedere la revisione del piano assistenziale.

Doveri:

- Rispettare gli orari e modalità di accesso.
- Comunicare tempestivamente assenze o variazioni.
- Collaborare alla buona riuscita del servizio.

10. Reclami e Segnalazioni

Gli utenti e/o i familiari possono presentare:

- **Reclami** scritti o verbali, che verranno presi in carico entro 5 giorni lavorativi.
- **Suggerimenti e segnalazioni** per il miglioramento del servizio.

I reclami possono essere inviati tramite:

- Modulo cartaceo disponibile presso la sede.
- E-mail dedicata.
- Contatto telefonico con il Responsabile del Servizio.

11. Monitoraggio e Valutazione

- **Audit interni semestrali** sulla qualità dei servizi.
- **Sondaggi annuali** di soddisfazione degli utenti.
- **Rendicontazione annuale** agli enti competenti.

12. Informazioni e Contatti

Nome Ente/: Formazione e Sviluppo Cooperativa

Sede legale e operativa: via Roma, 57 - Trento

Telefono:

E-mail:

Orari di apertura:

Responsabile del Servizio: -----

MODULO DI RECLAMO / SUGGERIMENTO

(Servizio di Assistenza Domiciliare e Consegna Pasti - Provincia Autonoma di Trento)

Dati dell'Utente

- Nome e Cognome: _____
- Data di nascita: ____ / ____ / ____
- Indirizzo: _____
- Telefono: _____
- E-mail (se disponibile): _____

Tipo di Comunicazione

☐ Reclamo

☐ Suggerimento

Descrizione dettagliata del reclamo o del suggerimento:

(Spazio libero)

Data: ____ / ____ / ____

Firma dell'utente o del rappresentante legale: _____

Note per l'utente:

- Il reclamo o suggerimento può essere consegnato a mano presso la sede, inviato via e-mail o presentato telefonicamente.
- L'organizzazione si impegna a fornire una risposta entro **5 giorni lavorativi**.