



**SPORTELLO SERVIZI  
FAMIGLIE**

# La carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale, ai sensi del d.lgs. 33/13 e della Delibera ANAC n. 32/16, e dalla normativa locale, LP 13/07, che deve essere adottato per la gestione di servizi pubblici, tra cui quelli socio-assistenziali.

Nel caso di affidamento o esternalizzazione dei servizi, sono definiti gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità e le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi.

Inoltre, la L. 328/00 prevede come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento che un'impresa del Terzo Settore adotti una propria carta dei servizi. La carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente vantaggiosa.

La LP 13/07 disciplina il sistema provinciale di qualità, articolato in quattro fasi secondo una logica circolare:

- Autorizzazione/Accreditamento;
  - Convenzione quadro;
- Esecuzione ed affidamento dei servizi;
  - Valutazione.

I requisiti di autorizzazione e accreditamento riguardano anche la qualità dell'organizzazione del soggetto gestore, al quale è richiesto di operare in rete e possibilmente su filiere di servizi, per ottimizzare l'intervento pubblico, secondo il principio di sussidiarietà.

La carta dei servizi ha i seguenti obiettivi:

- Far conoscere alla propria utenza i valori, l'organizzazione e il modo di operare delle figure professionali;
  - Definire e divulgare i livelli di servizio erogati;
- Assumersi i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante e nei confronti dei cittadini;
- Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili.

In generale viene adottato il concetto di **utenza allargata**, in quanto coinvolge i residenti e i loro familiari, gli Enti Pubblici, le istituzioni locali e la comunità, al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta dei servizi.

# Il Gruppo Spes

Il Gruppo Spes fornisce una gamma di servizi sociali, sanitari, residenziali e territoriali adeguati a soddisfare le esigenze espresse dalle persone accolte nelle RSA. L'obiettivo è quello di promuovere la centralità della persona nella sua globalità, garantendole un ambiente di vita confortevole ed una possibilità di cura e recupero a partire dalle potenzialità del singolo e nei limiti delle risorse disponibili.

Sistema	Qualità	Ambiente	Legalità/Sicurezza	Privacy	Conciliazioni
Riferimento	ISO9001-2015	ISO14001-2015	D.lgs. 231/01 ISO 45001-2018	Regolamento UE 2016/679	Family Audit
Società	SPES/ST GESTION/ CSSS	SPES	GRUPPO SPES	GRUPPO SPES	ST GESTION

La base sociale si compone di un numero di soci pari a 27 così ripartiti:

- 1 socio persona giuridica;
- 11 soci volontari;
- 10 soci lavoratori;
- 5 soci utenti.

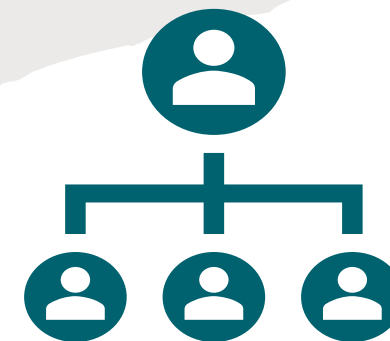


# L'organizzazione

Il Gruppo Spes è un gruppo cooperativo paritetico composto da quattro organizzazioni:

- ST Servizi s.r.l.;
- ST Gestioni s.c.s.;
- CSSS (Consorzio per i servizi sociali e sanitari);
- Cooperativa sociale SPES Trento (società capofila del Gruppo).

L'impresa sociale, nella sua dimensione organica, incentra il proprio *core business* nell'erogazione di servizi socio-sanitari ed assistenziali nei confronti di persone non autosufficienti, attraverso l'impiego di *equipe* multiprofessionali. Nello specifico essa gestisce servizi sociali e sanitari residenziali e domiciliari, quali ad esempio Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA). Alla capogruppo SPES Trento sono in carico cinque servizi di RSA, alla ST Gestioni i servizi di RSA ed i servizi domiciliari, il Centro diurno e lo Sportello Supporto Famiglie; ST Servizi fornisce consulenze in formazione, sistemi informatici ed immobiliari, mentre CSSS è responsabile del servizio medico ed infermieristico.



La struttura del Gruppo Spes è orientata a:

- Creare un'organizzazione trasparente con ruoli e regole ben precise e definite;
- Favorire e riconoscere le conoscenze e la professionalità delle persone che vi operano;
  - Agire coerentemente rispetto ai valori e agli impegni presi;
  - Garantire la trasparenza della gestione

[Organigramma](#)  
[Gruppo Spes](#)

# I valori di riferimento



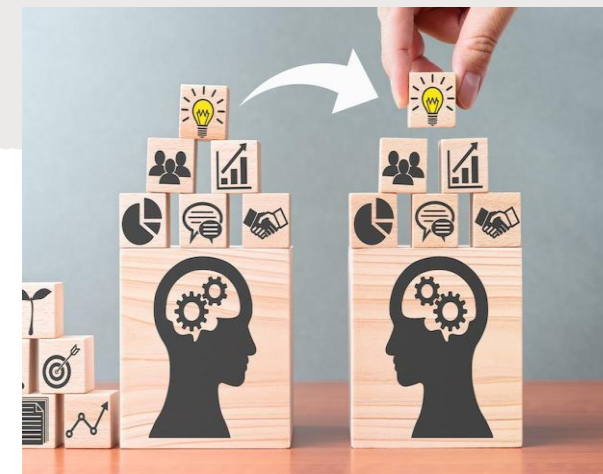
## CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali. La tutela della dignità della persona ed il riconoscimento di ogni sua risorsa gli consente di esprimere pienamente le sue potenzialità.



## QUALITÀ DEI SERVIZI

L'organizzazione della RSA è un potenziale di umanità. La valorizzazione di ogni soggetto, sia residente che operatore, rappresenta lo stimolo perché tutti si attivino per migliorare la qualità di ogni singolo aspetto che riguarda la vita nella struttura: servizi, persone, relazioni, cultura. L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.



## CULTURA E CONOSCENZA

Lo studio e la ricerca sono funzionali per approfondire i problemi del mondo dell'anziano, in modo da approfondire gli aspetti e le implicazioni nell'ambito sociale, affettivo, psicologico e legato alla salute.



## INNOVAZIONE

Il Gruppo Spes cerca soluzioni avanzate in grado di realizzare servizi sempre più efficaci nel soddisfare i bisogni del singolo, attraverso una continua attività di ricerca e sviluppo. Lo sviluppo tecnologico e organizzativo sono patrimonio della cultura aziendale e punto di riferimento per l'azione quotidiana.



## INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

La RSA è aperta al territorio nel quale è inserita: le attività dei servizi infatti prevedono il contributo delle risorse territoriali come il volontariato, i famigliari, gli enti locali e le associazioni. La RSA favorisce l'integrazione tra residenti e comunità.



## IMPATTI AMBIENTALI

Gli obiettivi di miglioramento devono promuovere una progressiva mitigazione degli impatti ambientali, in particolare in tema di riduzione dei rifiuti prodotti, contenimento delle risorse e uso di risorse energetiche da fonti rinnovabili.

# ORIENTAMENTO ALLE FAMIGLIE

Lo sportello è un punto di **ascolto** e di prima **analisi dei bisogni** di chi deve organizzare un'attività di assistenza e cura per **persone parzialmente/non autosufficienti**.

A seguito dell'ascolto è possibile definire una primaria analisi dei bisogni per poter poi proporre eventuali soluzioni

La **cultura della domiciliarità** richiama il fondamentale obiettivo di garantire interventi atti ad assicurare la qualità della vita, le pari opportunità, la non discriminazione e i diritti di cittadinanza, prevenendo, eliminando o riducendo le condizioni di malattia, disabilità e disagio. Promuovere la domiciliarità significa riconoscere nell'abitare in casa propria un principio insostituibile di identità e di padronanza della propria vita, puntare all'obiettivo di permettere la possibilità di mantenere vive le relazioni, le proprie radici, le proprie abitudini, il proprio passato anche a chi si trova in condizione di fragilità. La domiciliarità, inoltre, guarda anche al necessario supporto alle famiglie per consentire la migliore vita possibile, ed evitare l'isolamento, a tutte le persone che sono coinvolte: non solo quindi l'assistito, ma anche chi si prende cura di lui. La recente normativa nazionale e provinciale in tema di programmazione sanitaria e sociale si muove nella prospettiva di sviluppare azioni e interventi per allargare la rete di sostegno alla domiciliarità.

Le cure domiciliari costituiscono un insieme di attività mediche, infermieristiche, riabilitative e socio assistenziali integrate fra loro. Possono usufruire del servizio le persone che, a causa di malattie invalidanti acute o croniche, non possono recarsi presso l'ambulatorio del medico di famiglia o dell'infermiere e che hanno bisogno di assistenza medica ed infermieristica continuativa e coordinata al loro domicilio.

Possono fruire degli interventi di assistenza domiciliare persone o nuclei familiari residenti nel Comune di Trento.

# Servizi



**Servizio  
domiciliare**

RICERCA E SELEZIONE BADANTI



**Posti privati  
RSA**

POSTI PRIVATI RSA



**Centro Diurno**

CENTRO DIURNO

Progettazione  
individualizzata  
ed integrazione  
dei servizi in  
base alle  
necessità del  
singolo



# Attività dell'assistente familiare



## Cura e aiuto della persona

- Igiene personale;
- Aiuto nel confezionamento, nella somministrazione e nella conservazione dei pasti;
- Accompagnamento per lo svolgimento di commissioni d'interesse personale (ritiro pensione, visita medica). Riordino ed igiene dell'abitazione (sono esclusi interventi di risanamento igienico-sanitario e/o di disinfestazione che richiedono l'impiego di mezzi idonei e di personale specializzato);



## Governare la casa

- Pulizia degli effetti personali, del vestiario e della biancheria, lavatura, stiratura e rammando;
- Spesa per generi di prima necessità;
- Altre incombenze e commissioni varie



## Attività di sostegno psico-sociale e relazionale

- Accompagnamento per favorire i rapporti e i collegamenti con l'esterno secondo quanto previsto dai singoli progetti assistenziali personalizzati (accesso a servizi e alle strutture territoriali come ad esempio Centri Diurni, Centri Servizi, Circoli Anziani);
- Azioni volte a favorire il mantenimento di rapporti parentali ed amicali;
- Attività di supporto, ricollegate a programmi integrati con i servizi di Salute Mentale, finalizzate alla stimolazione, al sostegno psico-relazionale ed all'integrazione sociale.

# Organizzazione del servizio

**Presenza in carico della richiesta**

Telefonare al 0461 402080

**Attivazione del servizio**

**Sospensione e chiusura del servizio**

L'erogazione del servizio di assistenza domiciliare può essere sospesa per un tempo concordato, sempre e solo su apposita valutazione da parte dell'ente affidatario.  
L'erogazione del servizio di assistenza domiciliare può terminare a causa di motivazioni prestabilite ed autorizzate dall'ente affidatario.

# Gli indicatori

(Erogazione del servizio)

<b>Erogazione del servizio</b>	
<b>Attivazione del servizio</b>	Attivazione entro i tempi previsti dalle normative
<b>Gestione reclami</b>	Presenza in carico entro 3 giorni lavorativi

# Informazioni

Per ottenere informazioni generali sui servizi erogati l'utente si può rivolgere a.



## Trattamento dei dati personali

I dati personali e sensibili in possesso del Gruppo Spes, sono raccolti presso il Comune di residenza dell'interessato, presso l'APSS e direttamente presso l'interessato, per mezzo di acquisizione documenti o forniti in altro modo dall'interessato stesso o dai famigliari. Tutti i dati raccolti vengono trattati nel rispetto della normativa vigente e con la riservatezza necessaria. Presso il Gruppo Spes è nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (RDP o DPO) contattabile presso la sede amministrativa del Gruppo ed all'indirizzo [privacy@gruppospes.it](mailto:privacy@gruppospes.it).



## I doveri dell'Utente e dei Famigliari

L'utente è tenuto a rispettare la professionalità dell'addetto dell'assistenza e a non chiedere interventi non presenti nel Piano di Lavoro.

Ai *caregivers* viene richiesto l'impegno a:

- Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare, nonché collaborare con il personale per un'efficace erogazione del servizio;
- Comunicare al Referente Tecnico tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Lavoro rivolto all'assistenza del proprio familiare;
- Comunicare preventivamente al Referente Tecnico eventuali assenze dell'utente, qualora il familiare non sia in grado di farlo autonomamente.

### A chi chiedere

### Riferimento

**Responsabile assistenti  
famigliari**

0461/402080

**Referente sportello**

[nicoletta.fusari@gruppospes.it](mailto:nicoletta.fusari@gruppospes.it)  
[servizifamiglie@gruppospes.it](mailto:servizifamiglie@gruppospes.it)

**Sito internet**

[www.gruppospes.it](http://www.gruppospes.it)

# Reclami, Lamentele e Suggerimenti



La Direzione garantisce la presa in carico di ogni segnalazione, si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento. In questo senso vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

In merito alla gestione dei reclami il sistema qualità prevede i seguenti passi:

- Valutazione preliminare del reclamo da parte del Direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 48 ore dal ricevimento della comunicazione;
- Nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della residenza per la risoluzione;
- La persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo.

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile. Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre esaminati dalla Direzione Generale del Gruppo Spes, nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste dal sistema qualità.