



LA FENICE società cooperativa sociale E.T.S.

GUIDA INFORMATIVA SUI SERVIZI

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la maggior parte dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

LA COOPERATIVA

Gli operatori ed il Consiglio di Amministrazione della cooperativa S.A.D.A.P., che dal 2015 hanno garantito i servizi di assistenza agli anziani a Rovereto ed in tutta la Vallagarina, al fine di non disperdere il patrimonio di umanità e di professionalità acquisita negli anni, hanno deciso all'unanimità di dare vita ad una nuova realtà con la costituzione nel 2021 della cooperativa sociale "LA FENICE". La cooperativa offre servizi diversificati rispondendo in modo personalizzato alle esigenze dell'utenza. Oiettivo primario della cooperativa è creare servizi di qualità e al contempo promuovere uno sviluppo personale e professionale degli operatori impegnati nei servizi.

MISSION

La cooperativa LA FENICE, operando al fianco dei familiari nella cura e nel sostegno della persona anziana, offre un servizio personalizzato in base alle reali esigenze dell'assistito dopo aver effettuato, attraverso il proprio personale, un'attenta valutazione dei bisogni. Essa opera costantemente con spirito di innovazione al fine di promuovere servizi che rispondano alle esigenze di anziani, temporaneamente non autosufficienti o parzialmente autosufficienti. Promuove su tutto il territorio trentino servizi alla persona che si caratterizzano per professionalità e cura della persona.

I VALORI

Principi fondamentali ai quali la cooperativa si ispira sono:

- Il principio di **uguaglianza e imparzialità verso gli utenti**;
- Il principio di **continuità assistenziale** degli interventi;
- Il principio di **riservatezza** sui dati e sulle informazioni ricevute;
- Il principio di garantire il **diritto di scelta** fra chi offre prestazioni assistenziali;
- Il principio del diritto di **partecipazione e informazione dei cittadini**.



LA FENICE *società cooperativa sociale E.T.S.*

I valori cardini alla base dell'agire professionale di ogni operatore sono: centralità della persona, trasparenza, correttezza, rispetto, fiducia e responsabilità attraverso la realizzazione degli ideali di eguaglianza e giustizia sociale ed il rifiuto della competizione esasperata nonché la valorizzazione dell'unicità e della ricchezza di ogni persona, senza distinzioni o discriminazioni.

I SERVIZI

Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare reso dalla nostra cooperativa garantisce ad ogni utente interventi altamente qualificati di cura, igiene e sostegno alla persona. Punto di forza dei nostri servizi è la continuità assistenziale attraverso un unico operatore assegnato all'utente; questo ci permette di evitare che la persona anziana incontri sempre nuovi operatori riuscendo così a creare un rapporto di fiducia e di stima, affidandosi completamente all'esperienza dell'operatore che d'altro canto impara a conoscere sempre meglio la persona anziana ed i bisogni da questi espressi, migliorando ed ottimizzando quotidianamente il proprio operato.

Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere erogato sia a domicilio che nelle strutture sociosanitarie e sanitarie del territorio (RSA, Strutture Ospedaliere etc.).

Attività dell'assistente domiciliare:

- Igiene personale
- Aiuto nella mobilitazione
- Alzata mattutina, colazione e riordino
- Preparazione ed eventuale somministrazione del pasto
- Sostegno relazionale
- Riordino e igienizzazione dell'ambiente domestico
- Accompagnamento
- Passeggiata all'esterno dell'abitazione
- Commissioni varie (spesa, ritiro farmaci/ausili etc.)

Dimissioni Ospedaliere

Il momento in cui la persona anziana deve lasciare una struttura ospedaliera è sempre un momento delicato che richiede la giusta attenzione e la corretta pianificazione. Per questo la cooperativa LA FENICE offre un affiancamento all'assistito e alla sua famiglia, al fine di assicurare la più adeguata continuità assistenziale anche quando si arriva a casa.

Il servizio prevede:

- Valutazione dei bisogni
- Analisi e organizzazione dell'ambiente
- Presa in carico delle difficoltà di gestione dell'assistito
- Rapido intervento di sostegno assistenziale
- Flessibilità degli interventi
- Accompagnamento presso presidi sanitari, servizi, centri, attività riabilitative
- Disbrigo pratiche

Assistenza Notturna

Il servizio di assistenza domiciliare notturna agli anziani è fondamentale per molte famiglie che nelle ore diurne riescono a prestare assistenza ai loro cari, ma hanno bisogno di un aiuto esterno per le notti. Nei casi di convalescenza post-operatoria, quando vi sia stato un incidente o una infermità che abbia reso l'anziano non



LA FENICE società cooperativa sociale E.T.S.

autosufficiente, i familiari di una persona anziana fanno il possibile per assistere il proprio caro facendosi carico delle mansioni ordinarie e di tutte le operazioni necessarie a recuperarne la salute. L'assistenza notturna viene garantita sia a domicilio che nelle strutture sociosanitarie e sanitarie del territorio (RSA, Strutture Ospedaliere etc.). Le figure professionali coinvolte nel servizio di veglia notturna per anziani e malati vengono individuate in base alle reali necessità dell'utente.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi della cooperativa è possibile tramite la richiesta diretta da inoltrare agli Uffici amministrativi della Cooperativa LA FENICE, siti a Rovereto (TN) in Via Montecorno, 7 oppure inviando l'apposito format dal sito www.lafenicerovereto.it. Il richiedente verrà ricontattato dal coordinatore del servizio per un incontro in sede durante il quale sarà predisposto il Progetto Individualizzato (P.I.) in base ai bisogni emersi. Il P.I. sarà condiviso, approvato e sottoscritto dall'utente e/o dai suoi familiari.

PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

L'equipe è composta da diverse professionalità al fine di garantire un servizio multidisciplinare, ovvero:

- Coordinatore
- Operatori Socio Sanitari
- Operatori Socio Assistenziali
- Operatori sociali
- Assistenti alla persona
- Professionisti esterni a richiesta (infermiere, fisioterapista, podologo etc.).

STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

Di seguito enunciamo alcuni standard che la nostra cooperativa si impegna a rispettare; qualora i diretti interessati, i loro familiari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste.

Continuità assistenziale: è il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente. Non deve scendere sotto l'80%.

Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non è presente per più di 20 giorni su tre mesi.

Tempestività delle sostituzioni: misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio del sostituto. La sostituzione deve avvenire entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.

Puntualità delle sostituzioni: misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi. Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.

INIZIATIVA DI INFORMAZIONE

La cooperativa prevede durante l'anno momenti specifici di informazione e formazione ai caregiver e ai familiari delle persone anziane, riguardante le norme comportamentali e di primo approccio sull'accudimento e sulla mobilitazione della stessa.