



Carta dei Servizi

1. Presentazione

La piccola società cooperativa SOLIMAI nasce nella primavera del 1998 ad opera di 5 soci, tutti provenienti da precedenti esperienze nel campo della terza età, seppur con specificità diverse. Lo scopo che si voleva raggiungere attraverso questa nuova iniziativa era quello di offrire alla città ed alla sua popolazione un nuovo servizio di assistenza alle persone anziane che si collocasse a metà strada tra i centri diurni - autogestiti e non - per anziani autosufficienti e le case di riposo che in quel periodo cominciavano a proliferare.

Con l'apertura, nel centro di Udine, di un piccolo centro diurno per anziani parzialmente autosufficienti, cioè, ci si proponeva di dare agli anziani con problemi e alle loro famiglie un sollievo diurno, che – offrendo un servizio appropriato alle esigenze del gruppo di persone cui ci si rivolgeva - permettesse di conservare la presenza della persona anziana nel proprio contesto familiare, risparmiando nel contempo risorse economiche sia pubbliche (concertando le azioni presenti sul territorio a favore della popolazione anziana) che private (ritardando, per quanto possibile, il ricovero in strutture residenziali necessariamente più onerose).

Oltre a questo servizio assolutamente innovativo, col tempo altre necessità si sono poste all'attenzione e così nuovi servizi sono stati attivati e altri si attiveranno nel prossimo futuro.

1. Valori e principi del nostro lavoro

Ai sensi di quanto disposto dalla L. 381/91 e secondo quanto dettato dall'art. 4 dello Statuto Sociale, la cooperativa si dedica allo svolgimento di servizi socio assistenziali ed educativi “a favore di tutte le persone svantaggiate e di quelle in stato di disagio sociale sia temporaneo che permanente, con particolare riferimento alle persone anziane al fine di consentire alle stesse una più lunga permanenza e continuità di vita all'interno del contesto sociale e familiare”.

Nello svolgimento della propria attività, la cooperativa si impegna a rispettare i seguenti principi:

- Equità Gli operatori sono attenti a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

- Uguaglianza A parità di esigenze, i servizi sono forniti in modo uguale a tutti gli utenti, senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- Continuità I servizi vengono erogati in modo regolare e continuo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli di personale, strumentali e finanziari.
- Umanità L'attenzione è per la persona con pieno rispetto alla sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali, sociali ed economiche.
- Efficienza ed Efficacia Le risorse umane e materiali disponibili vengono valorizzate ed impiegate nel modo più razionale per produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e delle loro famiglie.

2. Le attività

3.1 Il Centro Diurno "Passatempo"

Rappresenta la prima e principale attività della cooperativa. Il centro è stato concepito per ospitare non più di 10 ospiti contemporaneamente. Attraverso l'azione concertata di animatori professionalmente qualificati e personale volontario di sostegno (in numero variabile proporzionalmente al numero di utenti presenti), si può in questo modo garantire un'assistenza continua e pressoché personalizzata per ogni utente.

I servizi erogati presso il centro diurno sono rivolti a tutte le persone anziane che presentano problemi e patologie varie – di demenza, di risultanze da ictus, di handicap fisici o mentali – tali da pregiudicarne l'autosufficienza.

Le attività di terapia occupazionale che sono svolte quotidianamente si dividono essenzialmente in due rami principali: la sezione fisica e la sezione intellettuale. Lo scopo è quello di migliorare, ove possibile, e mantenere i livelli residui di capacità fisica e mentale di ogni utente attraverso lo svolgimento di varie attività che vengono adeguate alle possibilità dei singoli o di piccoli gruppi di ospiti. Il tutto viene attuato in un clima che rispecchi il più possibile l'ambiente familiare, favorendo

ed incoraggiando anche l'interazione tra i vari ospiti. Ogni attività è programmata in anticipo tra gli animatori, e ogni lavoro ha una sua destinazione finale. In alcuni casi il programma di recupero o mantenimento viene preparato in accordo con strutture e operatori esterni, ad esempio il centro di salute mentale o i medici curanti.

L'accesso alla struttura avviene su semplice richiesta e compilazione di un modulo generale di informazione. E' previsto un iniziale periodo di "prova", distribuito su un arco temporale di 2 settimane (10 giorni lavorativi), durante il quale l'ospite ha modo di ambientarsi e di entrare in contatto con gli animatori e gli altri ospiti, mentre gli animatori hanno la possibilità di studiare le necessità del nuovo ospite e preparare un programma di lavoro.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30, mentre il sabato il centro chiude alle 14.30. All'interno della settimana ogni ospite sceglie il proprio programma di frequenza, poiché all'interno della giornata si distinguono tre fasce di frequenza: mezza giornata (circa 3 ore), mezza giornata con pranzo (circa 6 ore) o giornata intera (circa 10 ore). La frequenza del centro Passatempo è libera: ognuno può scegliere le giornate e gli orari più congeniali. Si richiede però, nei giorni prescelti, la frequenza continuativa per almeno 3 ore. Il sabato la fascia di frequenza è unica. Si richiede però, nei giorni prescelti, la frequenza continuativa per almeno 3 ore.

Al servizio di animazione vero e proprio sono state affiancate altre attività e servizi in modo da rendere la permanenza al centro comoda, serena e piacevole sia per l'ospite che i parenti. Sono infatti attivati il servizio di somministrazione dei pasti, di trasporto da e verso il centro, il servizio doccia e lo svolgimento di attività motoria. In collaborazione con il Distretto Sanitario, viene garantito l'accesso al personale infermieristico addetto al servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nei confronti degli ospiti per i quali è previsto tale tipo di assistenza. Altri servizi specifici vengono attivati su richiesta.

Dal 2005 è operativa una convenzione con il Comune di Udine, mentre dal 2011 è attiva una convenzione anche con l'Azienda Sanitaria "Medio Friuli". In virtù di questi accordi, e al concorrere di determinate condizioni, è possibile richiedere la concessione di contributi per l'abbattimento delle rette di frequenza del centro.

Con Ordinanza n. 25 del 09.06.2017 il centro Passatempo risulta accreditato es autorizzato dal Direttore Generale dell’Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine.

Le tariffe applicate variano a seconda delle ore di permanenza al centro, dei servizi usufruiti e delle Convenzioni che trovano applicazione caso per caso. Per informazioni è possibile rivolgersi alla cooperativa SOLIMAI (0432-235114) durante l’orario di segreteria dalle 9.00 alle 12.00 di ogni giorno dal lunedì al venerdì.

3.2 La consegna dei pasti a domicilio

A cominciare dall'anno 2000, la cooperativa ha anche attivato il servizio di consegna pasti a domicilio per quelle persone anziane che sono impossibilitate a muoversi dalla propria abitazione. Attraverso un accordo con una società specializzata nel catering alimentare viene assicurata giornalmente la consegna di un pasto caldo, adattabile a diverse esigenze dietetiche, durante tutti i giorni della settimana, festivi inclusi.

Per attivare il servizio è sufficiente una semplice telefonata presso gli uffici della cooperativa SOLIMAI (0432-235114) durante l’orario di segreteria dalle 9.00 alle 12.00 di ogni giorno dal lunedì al venerdì. In caso di urgenza il pasto viene attivato per il giorno successivo a quello della telefonata. Esiste la possibilità di consegnare anche più pasti allo stesso indirizzo.

3.3 Il T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati e il telefono INFORMANZIANI

Dal luglio 2001, infine, sono stati attivati, con i contributi della Provincia di Udine – Assessorato alle Solidarietà Sociali e della Fondazione CRUP, i servizi telefonici T.A.M. –Telefono Anziani Maltrattati e telefono INFORMANZIANI.

Il progetto consiste nell’attivazione parallela di due linee telefoniche: una, denominata TELEFONO INFORMANZIANI, dedicata alla diffusione delle informazioni di interesse sanitario e sociale per gli anziani residenti nella Provincia di Udine; l'altra, denominata TELEFONO ANZIANI

MALTRATTATI, dedicata al ricevimento delle telefonate che riguardino i veri e propri maltrattamenti.

3.3.1 T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati

TAM non è soltanto un "telefono amico", ma è soprattutto una struttura di supporto che prevede interventi ad hoc in seguito alla telefonata di denuncia di maltrattamento, utilizzando per quanto possibile le istituzioni esistenti sul territorio.

La struttura si articola su tre livelli. Il primo composto da **volontari del centro di ascolto**, persone selezionate e appositamente formate per il riconoscimento dei maltrattamenti e per l'ascolto, che presiedono al momento del ricevimento della telefonata e al rilascio delle informazioni.

Si rende necessaria poi la presenza di **un responsabile del servizio**, che funge da anello di congiunzione tra i preposti all'ascolto ed il **Comitato dei referenti** – formato da professionisti appartenenti a diverse categorie (geriatri, avvocati, assistenti sociali e psicologi) – cui è affidata la verifica e la gestione dei casi di maltrattamento denunciati.

3.3.2 Telefono INFORMANZIANI

I **volontari del centro di ascolto** sono preposti al ricevimento delle richieste di informazioni relative ai servizi, attivi sul territorio della provincia, a favore della popolazione anziana. Oltre ai servizi offerti dai Comuni (assistenza domiciliare, trasporto, consegna pasti, ecc.) si forniscono anche informazioni riguardanti le procedure da seguire e i moduli da compilare per le richieste di servizi sociali e sanitari, gli orari degli uffici, i numeri di telefono, anche di farmacie, ambulatori medici, associazioni di volontariato, ecc. Tramite la consultazione di un archivio cartaceo e telematico costantemente aggiornato, i volontari sono in grado di fornire le risposte nell'arco della stessa seduta d'ascolto.

Le Tariffe

2.1. Centro Diurno “Passatempo”

- **tariffe giornaliere (IVA inclusa)**
 - giornata intera (pranzo incluso) € 54,00
 - mezza giornata (pranzo incluso) € 37,20
 - mezza giornata € 21,39
- **alle tariffe giornaliere v  aggiunto**
 - costo di trasporto € 61,00 / mese
 - costo di segretariato sociale¹ € 10,20 / mese

2.2. Servizio consegna pasti

- Pasto singolo (IVA inclusa) 9.70 €
- Pasto doppio (IVA inclusa) 15,20 €

2.3. T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati e Telefono Informanziani

I servizi sono gratuiti.

3. Modalit  di accesso ai servizi

3.1. Centro Diurno “Passatempo”

Al centro diurno “Passatempo” possono accedere tutte le persone di et  superiore ai 65 anni – salvo i casi espressamente segnalati dalle autorit  sanitarie e sociali - che presentino problemi di ridotta autosufficienza psichica o fisica, derivante da patologie degenerative neurologiche, da risultanze da ictus, da handicap psico-fisici, da patologie psichiatriche. Non possono accedere ai servizi del

¹ Per segretariato sociale si intendono tutte le pratiche di inoltro domande di contributo e comunicazioni con gli enti pubblici, nonch  le valutazioni periodiche e ogni altro fatto inerente il rapporto tra l’ospite e l’ente pubblico o sanitario che possa essere mediato dalla cooperativa.

centro diurno le persone che, pur in presenza di tali problemi, necessitano di assistenza medica continua o presentino disturbi della personalità tali da pregiudicarne una normale vita di relazione.

L'anziano che desidera frequentare il centro, la sua famiglia o i rappresentanti dei Servizi Sanitario e Sociale, possono recarsi presso la segreteria della cooperativa Solimai, dal lunedì al venerdì, tra le 9.00 e le 12.00. Durante il colloquio, vengono illustrati i metodi di lavoro seguiti dalle animatrici, vengono approfonditi i diversi aspetti peculiari di ogni ospite – relativamente alla sua salute, ai suoi bisogni, al grado di autonomia e all'attitudine alla socialità -, viene fatto compilare un modulo informativo e stilato un programma di frequenza mensile. Il nuovo ospite intraprende un periodo di prova di 2 settimane al termine delle quali si procede, se necessario, ad una revisione dei programmi di frequenza e di terapia specifici.

Servizio di consegna pasti

Possono accedere a questo servizio le persone di età superiore ai 65 anni – salvo i casi espressamente segnalati dalle autorità sanitarie e sociali – che, per qualsiasi motivo, non siano in grado di provvedere autonomamente alla preparazione del pasto.

Il servizio viene attivato con una semplice telefonata e, salvo casi di urgenza e necessità, la consegna prende avvio il giorno successivo al giorno di attivazione. In sede di attivazione vengono richiesti i dati del fruitore, l'identificazione di un referente (possibilmente un parente, un vicino di casa, o l'assistente sociale) cui rivolgersi in caso di bisogno, le eventuali allergie, intolleranze o esigenze di diete particolari. Il pagamento avviene anticipatamente una volta al mese dal fruitore o dal referente. La sospensione del servizio dev'essere comunicata alla segreteria, dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 12.00, almeno un giorno prima il suo verificarsi.

3.2. T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati e Telefono Informanziani

Tutti coloro che desiderino denunciare un maltrattamento, siano essi vittime o testimoni, possono chiamare il tel. 0432-205735 e parlare direttamente con i volontari del centro di ascolto ogni martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00. Negli altri orari è comunque in funzione una segreteria

telefonica che rende possibile la registrazione di un messaggio. Il servizio è completamente gratuito. A carico del chiamante rimane solo il costo della telefonata.

Tutti coloro che desiderino chiedere un'informazione qualsiasi riguardante un argomento attinente la terza età, possono chiamare il tel. 0432-237097 e parlare direttamente con i volontari del centro di ascolto ogni mercoledì e venerdì dalle 15.00 alle 17.00. Negli altri orari è comunque in funzione una segreteria telefonica che rende possibile la registrazione di un messaggio. Il servizio è completamente gratuito. A carico del chiamante rimane solo il costo della telefonata.

4. L'organizzazione

La cooperativa si compone di 10 soci, 8 dei quali operativi: 5 animatori, due responsabili del servizio di consegna pasti a domicilio e un responsabile del settore amministrativo. Nel corso dell'anno ci si avvale anche di collaborazioni occasionali a seconda delle attività programmate nei centri diurni (corsi di bambole, di memoria, ecc. di durata limitata).

Ogni animatore è qualificato in base a criteri formativi – tutti sono in possesso del diploma ADEST - e di esperienza lavorativa non inferiore ai 3 anni, e presta la propria opera in turni di 4-6 ore.

Il personale volontario proviene tutto da precedenti esperienze con persone anziane. Riceve comunque un breve periodo di formazione e risponde, nello svolgimento della propria opera, alle direttive impartite dall'animatore.

5. La sicurezza

5.1. Centro Diurno “Passatempo”

Il centro, situato all'interno di una struttura posta al piano terreno di un palazzo condominiale, è composto da 5 vani (per un totale di circa 200mq.), tre dei quali con accesso diretto dal marciapiede. Ogni stanza è dotata di finestre per poter consentire il ricambio di aria. Non ci sono

scalini né per guadagnare l'ingresso, né all'interno del centro. Il locale è dotato anche di un angolo cucina comprendente un lavello, una lavastoviglie, un frigorifero, due piastre elettriche. Sono attivi due bagni. Uno per gli operatori (tutti di sesso femminile) ed un altro per gli ospiti del centro.

I rischi connessi all'attività esercitata sono pressoché nulli: l'unica eventualità essendo quella connessa all'impianto elettrico (adeguato alle previsioni della L. 626/94 e successive modificazioni) e all'angolo cucina. Per questo motivo e per norma generale di sicurezza il centro è dotato di un estintore a polvere di kg. 6, posto vicino all'angolo cottura, di facile raggiungimento e opportunamente segnalato dall'apposito cartello.

In caso di incendio l'esterno può essere facilmente raggiunto in brevissimo tempo.

Il centro è anche dotato di una cassetta di sicurezza per il pronto soccorso, di dimensioni adeguate al numero di persone presenti durante le ore di apertura.

In generale, tanto gli animatori (comunque qualificati professionalmente) quanto gli operatori volontari vengono periodicamente informati sul comportamento da tenere con le persone anziane, anche e soprattutto per quanto concerne l'assistenza igienica. In caso di assistenza igienica a ospiti che ne hanno necessità, gli operatori indossano guanti sterilizzati monouso ed il bagno riservato agli utenti viene di volta in volta disinfettato. In questo modo i contatti diretti e, di conseguenza, la possibilità di un qualsiasi contagio tra utenti e personale è praticamente annullato.

5.2. Consegna pasti a domicilio

L'attività consiste nel ritiro (presso una società di catering specializzata) dei pasti e la loro consegna presso il domicilio dei fruitori. Ogni porzione viene singolarmente confezionata e sigillata da detta società e tutti i pasti così preparati vengono riuniti all'interno di un contenitore termico. Il dipendente/collaboratore ha il solo compito di ritirare il pasto dalla cucina e consegnarlo all'utente.

In questo caso il rischio cui è soggetto l'operatore è essenzialmente connesso allo spostamento in macchina (rischio cui sono soggetti tutti i guidatori e per cui è stata sottoscritta apposita polizza assicurativa) e al raggiungimento, prima dell'entrata della cucina – per le disposizioni igieniche cui è soggetta la società di catering, la soglia non viene varcata - successivamente del domicilio dell'utente.

6.3. T.A.M. – Telefono Anziani Maltrattati e Telefono Informanziani

L'attività connessa all'ascolto e al ricevimento delle telefonate, viene gestita da un responsabile e da personale volontario opportunamente formato. Non viene rilevato nessun rischio riconducibile alla specifica attività svolta durante le sedute di ascolto.

Per le attività gestite dal centro - oltre a tutte le norme di prevenzione e di sicurezza poste in essere - esiste un'apposita assicurazione in grado di coprire, tanto i danni subiti, quanto quelli provocati dai dipendenti e dai collaboratori in genere.