



COOPERATIVA SOCIALE  
**STELLA MONTIS**  
CASA PER ANZIANI

# carta dei servizi





*"Ogni persona viene accolta e riconosciuta con la propria dignità, la propria volontà ed un suo specifico decoro.*

*Per l'anziano che cerca di uscire dalla solitudine i servizi non bastano, ci vuole quel supplemento di anima che solo le persone possono dare."*

*Gruppo di lavoro Carta dei Servizi*

*"...la ragione e la passione sono il timone e le vele del nostro spirito navigatore."*

*Gibran Kahlil Gibran*



*Stella Montis  
20 ANNI*

# INDICE

<b>1.</b>	IL SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
<b>2.</b>	CENNI STORICI E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE	6
2.1.	La storia della Cooperativa Sociale Stella Montis di Fondo	6
2.2.	Descrizione della struttura residenziale	7
<b>3.</b>	PRINCIPI FONDAMENTALI OSSERVATI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELLA STRUTTURA E SCOPO SOCIALE	10
3.1.	I principi osservati nell'erogazione del servizio	10
3.2.	Lo scopo sociale della struttura	11
<b>4.</b>	DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI E DELLE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	12
4.1.	I servizi offerti	12
4.1.1	Servizio di Ammissione	12
4.1.2	Servizio di Accoglienza ed Inserimento	13
4.1.3	Servizio Sanitario	15
4.1.4	Servizio di Assistenza	18
4.1.5	Servizio di Ristorazione	19
4.1.6	Servizio di Lavanderia - Guardaroba	21
4.1.7	Servizio Pulizie Ambientali	21
4.1.8	Altri Servizi alla Persona	21
4.1.9	Servizio Sociale e di Animazione	22
4.1.10	Servizio Amministrazione	24
<b>5.</b>	LE PRINCIPALI ATTIVITÀ DELLA GIORNATA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA	25
5.1.	Alzata, vestizione e igiene personale	25
5.2.	Alimentazione	26
5.3.	Mobilizzazione	26
5.4.	Riposo pomeridiano	27
5.5.	Messa a letto e gestione della notte	27
<b>6.</b>	GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI DALLA STRUTTURA ALL'OSPITE	28
<b>7.</b>	LE FORME DI TUTELA E PARTECIPAZIONE RICONOSCIUTE AGLI OSPITI E AI LORO FAMILIARI	32
<b>8.</b>	REGOLAMENTO, ORARI, NOTE INFORMATIVE E RETTA DI SOGGIORNO	
8.1.	Regole per l'inserimento e soggiorno nella Casa	33
8.2.	Ricevimento familiari	34
8.3.	Orari di visita	34
8.4.	Servizio custodia valori	35
8.5.	Retta	35
8.6.	Contatti e orario ufficio	35
8.7.	Gruppo di lavoro Carta dei Servizi	36

ALLEGATI: SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DEI SUGGERIMENTI — RECLAMI • RIFERIMENTI NORMATIVI

## 1. IL SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentili Ospiti e Familiari,

il documento che state per leggere è la Carta dei Servizi della Casa Residenziale per Anziani (R.S.A.) gestita dalla Cooperativa Sociale Stella Montis di Fondo.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno preso nei Vostri confronti, dalla Cooperativa e da tutti gli operatori che operano all'interno della Casa, al fine di garantire un ambiente di vita accogliente ed idoneo al mantenimento e al miglioramento, per quanto possibile, dello stato di salute e di benessere.

Vi riconosce la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti:

- il diritto all'informazione,
- il diritto alla partecipazione,
- il diritto all'autotutela.

La Carta dei Servizi è da intendersi dunque come un "contratto sociale" tra la Cooperativa, l'Ospite ed i Familiari. E' un documento, messo a disposizione del cittadino, nel rispetto della normativa sulla trasparenza dei servizi, per illustrare preventivamente le caratteristiche strutturali e funzionali. Esso costituisce inoltre un importante strumento di verifica e di controllo della corrispondenza tra il servizio effettivamente erogato e quello garantito e descritto in questo documento.

Si tratta quindi di uno strumento che Vi permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi messi a Vostra disposizione, gli obiettivi e le modalità di gestione e di controllo sull'operato della stessa, ma deve essere inteso anche come un'occasione di confronto e di collaborazione tra Cooperativa e Ospiti, nell'intento condiviso di creare le condizioni migliori di vita nella R.S.A.

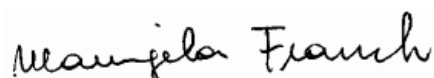
Il Direttore

Dott. Enzo Leonardi



Il Presidente

Prof.ssa Mariangela Franch



## 2. CENNI STORICI E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

### 2.1. La storia della Cooperativa Sociale Stella Montis di Fondo

La Cooperativa Stella Montis è una cooperativa nata nel 1983 su iniziativa dell'Amministrazione Comunale per dare una risposta ai bisogni degli anziani in Alta Val di Non: da tempo la Comunità di Fondo sentiva la necessità di fare qualcosa per i suoi anziani, senza sradicarli dal loro contesto di vita.

Nata per la gestione di una piccola Casa a carattere familiare e con l'obiettivo di accogliere persone in situazione di abbandono o disagio, nel tempo, la Cooperativa è cresciuta e si è trasformata in cooperativa sociale, adeguandosi alla normativa regionale. Stella Montis è cresciuta anche da un punto di vista strutturale con il trasferimento nel grande edificio al centro del paese che il Comune ha restaurato e adibito all'accoglienza degli anziani. Il numero iniziale di Ospiti, che da poche unità ha raggiunto nel 1998 il numero di 25, è salito ed oggi è pari a 60. La finalità della Casa, invece, non è cambiata nel tempo: rimane quella di creare uno spazio che le persone sentano come proprio, a misura d'uomo, dove si possa vivere in un clima positivo, familiare e al centro della Comunità.

Attualmente nella Cooperativa Sociale Stella Montis lavorano un direttore, tre operatori amministrativi, un coordinatore, un fisioterapista, 5 infermieri, un animatore, 2 cuochi e mediamente 28 operatori di assistenza.

Per l'assistenza medica giornaliera degli Ospiti la struttura è convenzionata con un medico coordinatore ed altri due medici. I servizi di pulizia e di manutenzione sono garantiti dalla collaborazione con operatori esterni.

Il Consiglio di Amministrazione assume le principali decisioni riguardanti la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa. Esso dura in carica tre anni ed è composto da nove membri: un socio utente, due soci volontari, due soci lavoratori, due soci sovventori, e due soci nominati dal Comune di Fondo.

## 2.2. Descrizione della struttura residenziale

Nell'edificio di via S. Lucia n°11, concesso in comodato gratuito dal Comune di Fondo nel 1998, la Cooperativa Sociale Stella Montis offre ai propri Ospiti servizi di assistenza sanitaria, medica, infermieristica generale e specialistica, di animazione e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia funzionale della persona. Oltre a garantire gli interventi assistenziali previsti dalle disposizioni normative, la Cooperativa desidera offrire all'anziano la possibilità di soggiornare non solo in un luogo di cura, ma principalmente in un luogo in cui emerga un contesto di vita familiare e in cui si persegua l'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

La struttura è in grado di accogliere 60 persone non autosufficienti. Gli Ospiti sono di ambo i sessi, spesso con gravi disabilità fisiche o psichiche e di provenienza principalmente dai paesi del Comprensorio della Valle di Non.

Stella Montis offre un'assistenza socio-sanitaria ed assistenziale, non solo nel rispetto di quanto previsto dalle disposizioni normative, ma anche nel rispetto della filosofia gestionale della Cooperativa, basata sull'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio erogato all'utenza.

La Casa è suddivisa in tre unità: l'unità A di 5 piani e le unità B e C di 4 piani.

Le stanze per gli Ospiti sono suddivise in 7 stanze da un posto letto, 24 stanze da due posti letto e 2 stanze da tre posti letto. Ogni stanza dispone di un campanello per le chiamate. Attraverso tale sistema è possibile comunicare con il personale di reparto mediante interfono. Tutte le stanze sono dotate di letto, comodino, armadio personale, sedia, tavolo e bagno personale.



La struttura dispone anche di locali comuni a tutti gli Ospiti quali: 3 sale da pranzo, 4 soggiorni, 1 palestra, 2 ambulatori, 1 cucina, 1 sala riunioni e 1 sala di ergoterapia.





L'edificio è provvisto di un piccolo giardino nel quale gli Ospiti hanno la possibilità di libero svago.



### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI OSSERVATI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELLA STRUTTURA E SCOPO SOCIALE

#### 3.1. I principi osservati nell'erogazione del servizio

I criteri ai quali la Cooperativa Stella Montis ha deciso di ispirarsi nell'elaborazione di questo documento sono:

- *Il principio di eguaglianza:* stabilisce l'impegno, da parte del cittadino e delle istituzioni a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche. La struttura residenziale è uno degli ambienti in cui si rende più necessario osservare questo principio, non solo come diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche come divieto di discriminazione nell'erogazione delle stesse.
- *Il principio di imparzialità e continuità:* nell'offerta di servizio: si tratta di un indirizzo comportamentale che deve essere tenuto dal personale della struttura ed orientato ad evitare atteggiamenti di parzialità nei confronti degli utenti. La struttura deve inoltre impegnarsi a garantire prestazioni di servizio regolari e continue nel tempo.
- *Il diritto di partecipazione:* inteso come diritto a ricevere informazioni chiare e tempestive, diritto all'umanizzazione del servizio offerto, alla personalizzazione degli interventi.
- *La garanzia di efficacia ed efficienza:* delle prestazioni fornite, ossia capacità della struttura di soddisfare i bisogni specifici degli Ospiti, cercando di operare in un'ottica di utilizzo razionale delle risorse.

## 3.2. Lo scopo sociale della struttura

“La Cooperativa Sociale Stella Montis ha lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità e cioè il rispetto della dignità personale e dell’integrazione dei cittadini soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati. Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità” (Statuto, articolo 3).

L’Ente punta a realizzare una gestione innovativa dei servizi socio-sanitari rivolti agli anziani ed a perseguire il fine di tutela e promozione della salute e delle potenzialità residue degli stessi. Obiettivi questi che la Cooperativa ha voluto tradurre in procedure operative concrete.

I familiari contribuiscono al benessere dell’anziano e alla qualità del servizio erogato. La Cooperativa promuove, pertanto, la loro presenza e partecipazione alla vita della Casa e dei loro Cari. A tal fine, viene realizzata una continua azione di informazione e di coinvolgimento delle famiglie nelle attività e nelle iniziative del servizio. La struttura instaura con i familiari un rapporto d’intesa e di collaborazione che richiede notevole investimento di tempo e di energie da parte di tutti.

La gestione è fortemente orientata allo sviluppo professionale degli operatori, inteso come incremento di motivazione, di capacità, di consapevolezza e di responsabilità. A tale scopo, sono organizzati percorsi di formazione continua per la crescita del grado di qualità e di completezza professionale degli operatori presenti nell’organizzazione.

Per ridurre i problemi di disorientamento che potrebbero emergere tra gli Ospiti, a seguito di sostituzioni delle figure professionali di riferimento, la struttura si è posta l’obiettivo di ridurre al minimo il cambiamento del personale.

## 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI E DELLE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

### 4.1. I servizi offerti

La politica di assistenza agli anziani della Cooperativa Sociale Stella Montis rivolge particolare attenzione alle relazioni con gli Ospiti, al coinvolgimento degli operatori nelle scelte organizzative ed operative della struttura, ed alla volontà di creare un ambiente di vita il più possibile simile a quello familiare.

#### 4.1.1 Servizio di Ammissione

Le attuali modalità di ammissione in strutture residenziali di persone non autosufficienti prevedono che l'utente faccia domanda all'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) della zona. L'accesso avviene per decisione dell'UVM di distretto (organo istituito nel mese di luglio del 2001). Nel Comprensorio della Valle di Non (C6) l'UVM ha sede nel comune di Cles, in viale De Gasperi. Essa è composta dal responsabile dell'UVM, dal medico di base dell'utente, dall'assistente sociale o dal responsabile dei servizi sociali, dal responsabile del servizio infermieristico territoriale e dall'eventuale medico specialista presente su richiesta dell'UVM.

L'UVM compila una scheda provinciale chiamata "Scheda di Valutazione Multidimensionale" in cui viene definito un profilo delle caratteristiche e dei bisogni specifici dell'anziano che richiede l'accoglienza. L'UVM redige delle liste di attesa a livello di distretto ed orienta gli anziani verso le strutture ritenute più idonee a garantire un'adeguata soddisfazione delle loro esigenze.

A riguardo, oltre ad erogare un servizio di accoglienza residenziale a tempo indeterminato, la Cooperativa, per supportare le famiglie nell'assistenza e nella cura degli anziani in particolari periodi dell'anno, prevede l'inserimento dell'Ospite nella struttura residenziale con la modalità "posto di sollievo".

La modalità "posto di sollievo" prevede la possibilità di accoglienza dell'Ospite

per un periodo di permanenza di breve durata (per un massimo di 2 mesi) e con scadenza predefinita.

#### *4.1.2 Servizio di Accoglienza ed Inserimento*

Questo servizio, coinvolgendo tutte le figure professionali presenti ed i familiari, si pone l'obiettivo di "curare" il momento dell'entrata dell'anziano nella struttura, per dare all'Ospite i supporti necessari per vivere la permanenza in Casa come opportunità di continuare la vita in modo decoroso e partecipativo.

Il programma si articola nelle seguenti fasi:

a) *visita al domicilio dell'anziano da effettuarsi prima dell'accoglimento in struttura* da parte di alcune figure professionali che operano all'interno della Casa, scelte tra operatori di assistenza, infermieri, animatore, fisioterapista, coordinatore e direttore.

La visita domiciliare permette agli operatori di effettuare un primo colloquio con l'anziano e di informarlo sui servizi di cui potrà usufruire nella Casa. L'Ospite ha quindi la possibilità di entrare gradualmente in contatto con la struttura residenziale, prendendo dapprima confidenza con alcuni suoi membri, per poi approfondire la conoscenza con tutto il personale della Casa. L'obiettivo del colloquio è la verifica delle condizioni psico-fisiche e sociali dell'anziano, la conoscenza del suo nucleo familiare e la raccolta di dati per la predisposizione di un primo quadro clinico di riferimento da cui trarre le informazioni necessarie da trasmettere alle varie figure professionali presenti nella Casa.

b) la seconda fase del programma si concentra sul momento più delicato per l'anziano: *l'accoglimento*. L'accoglimento è gestito dal coordinatore dei servizi e coinvolge tutti gli operatori per dare modo all'anziano ed ai suoi familiari di conoscere l'ambiente nel quale andrà a vivere.

Al familiare è chiesto di essere presente il giorno dell'accoglimento in struttura

e di effettuare visite regolari nei giorni successivi, per non far sentire il proprio Caro abbandonato.

c) la terza fase è *l'inserimento* che consiste in una visita della Casa con la presentazione dei principali ambienti della struttura (tra i quali la sala da pranzo, le sale comuni, i bagni, la cappella, l'ambulatorio) e nell'effettuazione di un controllo medico.

Il nuovo Ospite viene inoltre:

- informato sui servizi offerti, quali quello medico, infermieristico, fisioterapico, religioso, pedicure, barbiere-parrucchiere, animatore, mensa ecc.;
- presentato agli altri Ospiti e stimolato a chiacchierare e a fare amicizia;
- informato e portato a conoscenza delle varie figure professionali presenti all'interno della Casa;
- accompagnato in stanza ed informato sull'uso dell'ascensore;
- informato sui sistemi di chiamata di sicurezza e di prevenzione, interni alla Casa;
- presentato ai volontari che operano all'interno della Casa;
- stimolato fin da subito ad effettuare autonomamente piccole operazioni quali lavarsi, pettinarsi, ecc.

Il progetto di inserimento richiede tempi anche molto lunghi ed un attento monitoraggio. Coinvolge tutte le figure presenti in Casa e non termina fino a quando l'Ospite non raggiunge la completa familiarità con la struttura.

d) la quarta fase consiste nella *stesura del Piano di Assistenza Individualizzato* (P.A.I.). Esso viene redatto con la collaborazione delle figure professionali presenti nella struttura che svolgono mansioni sanitarie ed assistenziali (medici, infermieri, operatori di assistenza, fisioterapista). Il P.A.I. è il "contenitore" delle principali informazioni socio sanitarie riguardanti l'Ospite. Tali informazioni

rappresentano delle linee guida che vengono messe a disposizione del personale "a contatto" con l'anziano per consentire di programmare una serie di attività e di personalizzare il servizio sanitario e di assistenza.

#### *4.1.3 Servizio Sanitario*

Il servizio sanitario è costituito da:

##### *a) Servizio di assistenza medica*

Il servizio di assistenza medica viene garantito, dal lunedì al venerdì, con la presenza di 11 ore in settimana di tre medici per l'assistenza clinica ed il coordinamento. Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è assicurato dalla Guardia Medica dell'Azienda Provinciale per i servizi sanitari.

I medici collaborano con i servizi socio-sanitari ed assistenziali per l'ammissione e l'inserimento degli Ospiti; assicurano un'assistenza globale all'anziano attraverso visite, accertamenti diagnostici, interventi terapeutici e riabilitativi individuali e tramite l'approvvigionamento dei farmaci e la cura nella loro somministrazione; assegnano conformi istruzioni al personale infermieristico; prescrivono, inoltre, le attrezzature sanitarie ed ausili (carrozzine, girelli, sollevatori.) e verificano il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza.

I medici sono a disposizione dei familiari degli Ospiti per fornire informazioni e chiarimenti sulle terapie seguite e sullo stato generale dell'anziano. Per le consulenze specialistiche (ad esempio quelle del fisiatra e del cardiologo) è stata attivata una convenzione con l'Azienda Sanitaria.

Altre consulenze specialistiche sono garantite dai reparti dell'Ospedale di Cles e dai Servizi dell'Azienda Sanitaria con cui c'è una costante interazione.

La Casa è attrezzata per effettuare l'elettrocardiogramma.



b) *Servizio infermieristico e di coordinamento*

Il servizio infermieristico viene svolto dagli infermieri professionali con cui la struttura si è convenzionata.

L'infermiere professionale è una figura importante per garantire l'assistenza sanitaria ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

L'infermiere professionale è il riferimento più immediato per i parenti che desiderano informazioni su aspetti che riguardano i loro congiunti.

Attualmente il servizio infermieristico è presente in Casa dalle 7 alle 21 e, oltre alla reperibilità notturna, garantisce l'approvvigionamento dei farmaci, dei presidi sanitari forniti dall'Azienda Provinciale ed il collegamento con l'ospedale di Cles.



c) *Servizio riabilitativo*

Il servizio di riabilitazione è garantito da un fisioterapista a tempo pieno. Quest'ultimo collabora con i medici della struttura e, se necessario, con un fisiatra, per effettuare gli interventi di mantenimento o di recupero delle abilità compromesse dell'Ospite, oppure di prevenzione delle complicanze dovute ai posizionamenti (piaghe da decubito, retrazioni ecc.). L'esercizio di tali attività di riabilitazione coinvolge anche altri operatori, parenti, volontari e assistenti.



#### *4.1.4 Servizio di Assistenza*

Il personale di assistenza lavora a diretto contatto con l'Ospite, contribuendo alla buona riuscita delle attività. L'obiettivo degli operatori socio-assistenziali è quello di assistere l'Ospite e non di sostituirlo durante lo svolgimento di tutte le attività di vita quotidiana.

Il servizio di assistenza viene garantito ininterrottamente nell'arco dell'intera giornata, con una presenza costante di 7 operatori socio assistenziali dalle ore 6.45 alle 14.05 e di 6 operatori dalle ore 13.55 alle 21.15.

Durante la notte dalle 21.05 alle 6.55 sono presenti 2 operatori. Il servizio infermieristico è garantito mediante la reperibilità notturna ed il servizio medico notturno è assicurato dalla Guardia Medica.

Ogni giorno è presente un operatore addetto alla cura della lavanderia ed una persona con funzioni di coordinamento.

Al fine di garantire i turni stabiliti e nel rispetto dei requisiti previsti dall'Azienda Sanitaria, sono presenti in media nel corso dell'anno 28 operatori di assistenza a tempo pieno.

#### 4.1.5 Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito da due dipendenti cuochi professionali.



Il confezionamento del pasto rispecchia alcuni criteri fondamentali per il buon andamento del servizio, quali la varietà degli alimenti proposti, l'apporto costante ed equilibrato dei vari elementi nutrizionali, l'utilizzo di prodotti freschi e di qualità e le giuste modalità di cottura.

Il menù, articolato su 3 settimane, tiene conto delle diete personalizzate e, nei limiti delle possibilità, delle abitudini dell'Ospite e della cucina tradizionale locale. Il menù viene affisso giornalmente dagli operatori di assistenza.

La giornata alimentare prevede:

Pasti	Orario
Colazione	8.00 - 9.30
Merenda	10.00
Pranzo	11.45
Merenda	16.00
Cena	18.50
Bevanda serale	20.30

I pasti possono essere consumati nelle due sale da pranzo disponibili, o in caso di esigenza dell'Ospite, in stanza.



Per il lavaggio delle stoviglie ed il riordino dei locali, La Cooperativa Stella Montis si avvale di collaboratori esterni.

#### *4.1.6 Servizio Lavanderia - Guardaroba*

Il servizio di guardaroba e di lavanderia opera tutti i giorni.

È organizzato direttamente dal personale della struttura.

Esso garantisce:

- il lavaggio, le piccole riparazioni e la stiratura di tutta la biancheria piana della struttura;
- il ritiro e il lavaggio del vestiario personale dell'Ospite;
- il lavaggio e la riparazione del vestiario personale delle persone del luogo, tutelate dai servizi domiciliari.

#### *4.1.7 Servizio Pulizie Ambientali*

La pulizia e l'igiene delle stanze e degli ambienti comuni viene garantita da una convenzione con la Cooperativa il Lavoro nelle fasce orarie di minor disturbo: 9.00-14.30 e 19.00-22.00.

Al personale di assistenza della struttura spettano gli interventi di pulizia nelle fasce orarie non coperte dalla ditta di pulizie, la pulizia ed il riordino del letto, del comodino e dell'armadio degli Ospiti.

#### *4.1.8 Altri Servizi alla Persona*

##### *a) Servizio di podologia*

Il podologo, presente due volte al mese in Casa, garantisce agli Ospiti il servizio di pedicure e manicure.

##### *b) Servizio di parrucchiera e barbiere*

Gli ospiti che lo desiderano possono usufruire del servizio interno di parrucchiera e barbiere. Esso prevede, senza nessun costo aggiuntivo per gli Ospiti, le prestazioni di taglio, shampoo e messa in piega.

c) *Servizio religioso.*

I sacerdoti della Comunità celebrano la S. Messa il venerdì pomeriggio. Ad essa possono partecipare tutti gli Ospiti che lo desiderano e l'intera comunità. I volontari AVULSS organizzano ogni mercoledì mattina la recita del S. Rosario.



d) *Servizio di soggiorno diurno e di somministrazione pasti presso la Casa.*

La cooperativa offre i servizi di somministrazione dei pasti presso la struttura anche ad anziani bisognosi che non risiedono nella Casa, compatibilmente con le risorse disponibili.

*4.1.9 Servizio Sociale e di Animazione.*

Il personale opera nell'intento di valorizzare l'individuo nella sua globalità e per attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

L'attività di animazione nella struttura è garantita dalla presenza di un gruppo di animazione che, con l'aiuto di operatori, soci volontari, volontari AVULSS e, con il coinvolgimento dei familiari, organizza attività per piccoli gruppi di anziani (gruppo cucina e gruppo lettura), attività di tipo ricreativo, culturale e sociale (cori, incontri con le scuole e spettacoli vari), feste durante alcune tradizionali ricorrenze (feste di compleanno a fine mese, festa di carnevale..), gite all'aperto con l'utilizzo del pulmino della Casa e passeggiate.

All'interno della Casa c'è una costante attenzione a creare momenti di contatto con la comunità nell'intento di rafforzare la rete sociale.



#### *4.1.10 Servizio Amministrazione*

Negli uffici della Cooperativa quattro persone seguono quotidianamente la gestione amministrativa: rapporti con l'ente pubblico, gestione della contabilità e del personale.

In ufficio vengono presi in custodia documenti, denaro e oggetti di valore degli Ospiti.

In armonia con la filosofia gestionale della Cooperativa anche il servizio amministrativo non è distante dall'Ospite, ma al centro di un'importante rete di relazioni fra Ospiti, familiari, volontari e operatori. Il personale presente in ufficio da risposta a molte domande, raccoglie proposte di miglioramento, reclami e richieste di chiarimenti riguardanti l'organizzazione.



## 5. LE PRINCIPALI ATTIVITÀ DELLA GIORNATA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

### 5.1. Alzata, vestizione e igiene personale

Tutte le mattine gli operatori socio assistenziali aiutano l'Ospite a compiere i movimenti necessari ad alzarsi dal letto.

L'obiettivo della Casa è fare in modo che l'anziano mantenga il più a lungo possibile l'autonomia e la capacità di alzarsi dal letto e di vivere anche al di fuori della sua stanza.

L'alzata ha inizio alle ore 7.00 e viene completata verso le ore 9.00, cercando di rispettare l'orario più confacente all'Ospite ed al suo stato di salute; per persone con particolari patologie o esigenze, l'orario può essere differenziato.

La vestizione garantisce un abbigliamento idoneo, pulito e stirato. Si svolge tutti i giorni al momento dell'alzata.

L'operatore stimola ed incoraggia l'anziano a vestirsi, a scegliere l'abbigliamento secondo i propri gusti e le proprie abitudini e ad eseguire l'igiene personale.

Durante le prime attività della giornata, per attivare la socializzazione e l'autostima, l'anziano viene incoraggiato ad avere cura della propria persona, a vestirsi bene e a pettinarsi.

A tutti gli Ospiti viene assicurato il bagno mediamente una volta alla settimana con l'aiuto degli operatori. Per alcuni anziani, con specifici stati di bisogno, la frequenza può essere inferiore ed in particolari momenti il bagno in vasca viene sostituito con la spugnatina mattutina a letto. L'Ospite autosufficiente esegue l'igiene autonomamente.

Gli Ospiti, dopo l'alzata, vengono accompagnati nei soggiorni per la colazione e successivamente per lo svolgimento delle attività di tipo socio-ricreativo.

## 5.2. Alimentazione

Il progetto alimentazione prevede la preparazione di diete personalizzate in funzione di particolari bisogni della persona (diabete, obesità o eccessivo dimagrimento, stitichezza, ecc.). In alcuni casi ci si attiene alla prescrizione medica o del dietista.

L'operatore deve stimolare l'anziano ad alimentarsi da solo. Se necessario deve aiutarlo ad iniziare il pasto e a tagliare la carne.

I familiari vanno informati del progetto e stimolati a collaborare, evitando, se non necessario, di imboccare l'anziano, per permettergli di mantenere un certo grado di autonomia.

Non meno importante è l'interesse della Cooperativa Stella Montis di rispettare il più possibile gli orari di vita che gli anziani seguivano prima di essere accolti nella Casa, soprattutto in relazione alla consumazione dei pasti. Questi ultimi, con la collaborazione degli operatori, vengono distribuiti nella fascia tra le ore 8 e le 9.30 per la colazione, alle ore 11.45 per il pranzo e alle ore 18.50 per la cena.

## 5.3. Mobilizzazione

La cura della mobilità dell'Ospite è molto importante perché a volte l'anziano è incapace di coordinare i movimenti ed ha un ridotto senso di equilibrio, con conseguente elevato rischio di cadute.

La mobilizzazione, seguita sia dal fisioterapista che dall'operatore, rappresenta un valido strumento per conservare le abilità motorie e per migliorare il ciclo sonno-veglia.

Il movimento viene effettuato in base alle capacità e alle patologie dell'Ospite.

Gli esercizi che l'operatore fa' eseguire all'anziano sono la ginnastica, con e senza accessori e le passeggiate, più o meno brevi e frequenti, sia all'interno che all'esterno della Casa.

Le persone che possiedono delle residue capacità di deambulazione vengono stimolate dall'operatore a compiere, autonomamente o con supporto, dei

piccoli spostamenti interni alla struttura, evitando, se possibile, l'utilizzo della carrozzina. Per tutti gli spostamenti la Cooperativa si avvale anche del prezioso aiuto dei volontari e dei parenti.

#### 5.4. Riposo pomeridiano

L'Ospite che lo desidera può coricarsi per il riposo pomeridiano. Di norma molti Ospiti lo gradiscono, per cui gli operatori, ultimato il pranzo, aiutano le persone non autonome a coricarsi e, dopo un intervallo di un paio di ore, le aiutano a rialzarsi.

#### 5.5. Messa a letto e gestione della notte

Dopo la cena gli Ospiti si trattengono in soggiorno, dopodiché, se non autosufficienti, attraverso le stesse modalità dell'alzata mattutina, vengono aiutati dagli operatori a svolgere tutte le operazioni che precedono il coricarsi serale.

Chi lo desidera può fermarsi nei soggiorni per guardare la televisione.

## **6. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI DALLA STRUTTURA ALL'OSPITE**

Con l'istituzione della Carta dei Servizi, la Cooperativa Sociale Stella Montis desidera dare testimonianza del fatto che persegue un programma di gestione qualitativa del servizio e si impegna a raggiungere i seguenti obiettivi di qualità:

- costante attenzione all'Ospite, evitando anche situazioni di isolamento;
- personalizzazione dei servizi offerti agli anziani;
- riduzione al minimo delle piaghe da decubito;
- continuo impegno nella formazione degli operatori.

Per garantire la realizzazione di tali obiettivi, la Cooperativa ha discusso e riassunto nelle tabelle di seguito riportate le proprie linee di azione.

Le informazioni contenute nelle tabelle costituiscono uno strumento volto non solo a far conoscere l'offerta di servizio della Casa, ma anche a permettere la verifica nel tempo della rispondenza tra il servizio promesso e quello effettivamente erogato.

ATTIVITÀ	N.	FATTORI DI QUALITÀ <sup>1</sup>	STANDARD DI QUALITÀ <sup>2</sup>	% DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO CHE LA CASA SI IMPEGNA A REALIZZARE
<b>ACCOGLIENZA</b>	1	personalizzazione e umanizzazione: visita e colloquio di pre-inserimento con l'Ospite e/o familiari	effettuazione, da parte di una delle figure professionali che operano all'interno della Casa, della visita e di un colloquio con l'Ospite, presso il domicilio o la struttura ospedaliera, prima del suo inserimento	90%
	2	informazioni sui servizi	presentazione, all'Ospite e/o familiari, della Carta dei Servizi della struttura, dopo la decisione di accogliere l'Ospite	95%
<b>INSERIMENTO</b>	3	tempestività nell'inserimento dell'Ospite nella Casa	effettuazione, entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso dell'Ospite, della prima visita medica, da parte del medico presente in struttura.	95%
	4	personalizzazione	valutazione multidimensionale e redazione del Piano di Assistenza Individualizzato entro 20 giorni dall'ingresso dell'Ospite, da parte dell'equipe di valutazione della struttura	95%
	5	personalizzazione e umanizzazione: colloquio con i familiari	entro 30 giorni dall'ingresso nella Casa, effettuazione, da parte del Responsabile dell'Accoglienza, del colloquio con i familiari dell'Ospite per valutare il suo inserimento.	95%

<sup>1</sup>FATTORI DI QUALITÀ: rappresentano la dimensione qualitativa che la struttura intende garantire

<sup>2</sup>STANDARD DI QUALITÀ: quantificazione e specificazione dell'unità di misura adottata

<b>DIMISSIONE</b>	6	personalizzazione della fase di pre-dimissione dell'Ospite	aiuto nella preparazione degli effetti dell'Ospite e presenza del personale al momento della sua dimissione, anche se temporanea	95%
	7	personalizzazione sintesi clinico assistenziale dell'Ospite	trasmissione immediata della sintesi clinico-assistenziale alla struttura ospedaliera o ai familiari, a cura del servizio infermieristico presente nella struttura	95%
<b>SERVIZIO ASSISTENZIALE</b>	8	qualità della vita residenziale: alzata igiene, vestizione del mattino	alzata giornaliera degli Ospiti dal letto entro le 9.30 e loro posizionamento in poltrona o in carrozzina, escluso controindicazioni medico sanitarie	95%
	9	igiene della persona	effettuazione giornaliera dell'igiene a tutti gli ospiti	95%
	10	prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito	garanzia di una movimentazione al massimo di 3 ore agli Ospiti inseriti nel piano di prevenzione individuale	95%
	11	assistenza nell'incontinenza	accompagnamento al bagno ad intervalli prestabiliti, oltre che in caso di bisogno, degli Ospiti, inseriti dal medico nel programma di gestione dell'incontinenza	95%
<b>SERVIZIO SANITARIO</b>	12	copertura medica da parte del personale convenzionato con la struttura	presenza nella struttura di almeno un medico per 1 ora al giorno esclusi i festivi	95%
	13	periodicità del controllo dello stato di salute	garanzia di visite mediche periodiche (almeno 1 ogni 6 mesi) e quelle necessarie in caso di patologie acute	95%
	14	periodicità del controllo dello stato di salute	rilevazione mensile della pressione arteriosa dell'Ospite, salvo diversa indicazione del medico	95%

<b>SERVIZIO RIABILITAZIONE</b>	15	tempestività nell'attivazione dell'intervento riabilitativo	attivazione dell'intervento riabilitativo, entro 3 giorni dalla rilevazione della necessità	95%
	16	personalizzazione	informazione e formazione del personale e/o dell'Ospite, all'uso specifico dell'ausilio, entro 1 settimana dall'insorgenza della sua necessità	95%
<b>SERVIZIO RISTORAZIONE</b>	17	personalizzazione del menù	preparazione di diete personalizzate dal pasto successivo alla prescrizione in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione	95%
<b>SERVIZIO SOCIALE E DI ANIMAZIONE</b>	18	personalizzazione	festeggiamento del compleanno dell'Ospite nel corso del mese in cui ricorre l'anniversario della nascita	95%
	19	presenza delle attività animative	garanzia di almeno 4 diversi tipi di attività animative a settimana e una mensile in grande gruppo	95%
<b>SERVIZII GENERALI</b>	20	servizio di igiene e pulizia	effettuazione, almeno 1 volta al giorno, della pulizia delle stanze, degli ambienti, dei bagni degli Ospiti	95%
	21	servizio di igiene e pulizia	effettuazione di una pulizia dei bagni comuni, delle sale da pranzo e soggiorno almeno 2 volte al giorno	95%
	22	igiene: cambio biancheria piana	cambio lenzuola ogni qualvolta è necessario e comunque non oltre i 12 giorni	95%
<b>MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI EROGATI</b>	23	garanzia di ascolto dei reclami	in caso di reclamo scritto la struttura si impegna a dare risposta entro un max di 30 giorni e se possibile a soddisfare la richiesta	95%

## **7. LE FORME DI TUTELA E PARTECIPAZIONE RICONOSCIUTE AGLI OSPITI E AI LORO FAMILIARI**

Con frequenza annuale vengono effettuate verifiche interne sulla qualità del servizio erogato. Esse riguardano:

- Indagini sulla soddisfazione del personale impiegato nella struttura ed indagini esterne sul grado di soddisfazione degli Ospiti della Casa e dei loro familiari, per mezzo di questionari distribuiti agli stessi.
- Analisi degli eventuali reclami-suggerimenti pervenuti nell'arco dell'anno. Viene presentato in allegato il modello da compilare per segnalare alla Direzione un suggerimento o un reclamo riguardo all'attività prestata dalla struttura agli Ospiti.



## 8. REGOLAMENTO. ORARI, NOTE INFORMATIVE E RETTA DI SOGGIORNO

La R.S.A ha sede a Fondo in Via S. Lucia n. 11. E' situata in prossimità della Piazza S.Giovanni, a fianco della Biblioteca Comunale. Essa dista circa 20 km dall'ospedale di Cles.

### 8.1. Regole per l'inserimento e soggiorno nella Casa

#### *Abbigliamento:*

L'Ospite, al momento della sua accoglienza, deve portare con sé l'abbigliamento necessario per soggiornare nella Casa. A cura dei familiari, ogni capo di vestiario deve essere etichettato con il numero di identificazione personale assegnato all'Ospite. Su segnalazione degli operatori socio-assistenziali, il guardaroba deve essere integrato o sostituito.

#### *Diritti e doveri dell'Ospite:*

- Ogni Ospite può continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitarie. Non arrecando disturbo agli altri Ospiti e compatibilmente con lo spazio della Casa, può portare con sé oggetti personali, ricevere visite tutti i giorni e, in base alle proprie inclinazioni, interessi e disponibilità, partecipare alle attività proposte.
- Nello stabilire l'assegnazione delle camere agli Ospiti, il gruppo di coordinamento (costituito dal direttore, dal medico coordinatore e dal coordinatore dei servizi) deve basarsi, per quanto possibile, sulle disposizioni di spazio all'interno della Casa e sulle particolari caratteristiche psico-sociali di ogni Ospite.
- Gli Ospiti sono tenuti a rispettare le regole comunitarie e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla Casa.

- Gli Ospiti e i familiari devono mantenere la stanza in buono stato e così pure l'arredamento e gli impianti che vi si trovano, segnalare al personale eventuali guasti o rotture, consentire al personale di servizio o ad altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella stanza per effettuare le pulizie o le eventuali riparazioni. Nelle stanze è vietato fumare, usare fornelli, stufe, ferri da stiro; per l'uso della tv è necessario accordarsi con la Direzione della Casa.

#### *Documentazione richiesta:*

È consigliabile che l'Ospite, all'ammissione in Casa, abbia con sé la tessera sanitaria, la carta d'identità, il codice fiscale e le copie di eventuali esami-visite o quant'altro possa fornire documentazione sul suo quadro clinico.

## 8.2. Ricevimento familiari

Il Direttore della struttura riceve su richiesta, previo appuntamento.

In caso di necessità, i medici e la coordinatrice sanitaria sono a disposizione durante l'orario di servizio, previo appuntamento.

## 8.3. Orari di visita

I familiari degli Ospiti possono accedere o muovere all'interno della Casa nella fascia oraria 08.00 – 21.00.

È inoltre possibile venire a prendere i propri Cari in qualsiasi occasione, previa comunicazione alla coordinatrice.

## 8.4. Servizio custodia valori

Gli Ospiti possono depositare nella cassaforte della Cooperativa oggetti di valore e/o somme di denaro. La Cooperativa risponderà della loro conservazione. Non sarà invece responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli Ospiti.

All'atto del deposito del denaro o degli oggetti di valore sarà stilato l'elenco dei beni consegnati che sarà controfirmato dal depositante e dal depositario. Detto elenco sarà aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di deposito.

## 8.5. Retta

La retta sanitaria per gli Ospiti non autosufficienti della R.S.A. è sostenuta dall'A.P.S.S. La retta alberghiera è invece a carico dei fruitori del servizio. Essa, è determinata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa. All'inizio di ogni mese, la Cooperativa fattura anticipatamente la retta il cui importo deve essere versato sul c/c di Stella Montis entro il 10 di ogni mese.

## 8.6. Contatti e orario ufficio

Ufficio amministrativo e relazioni con il pubblico    Tel. / Fax 0463/832664

E-mail: [coop\\_sociale\\_stella\\_montis@consolida.it](mailto:coop_sociale_stella_montis@consolida.it)

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì con il seguente orario:

- mattina                                    dalle 8.30 alle 12.00
- pomeriggio                                dalle 14.00 alle 17.00.

## 8.7. Gruppo di lavoro Carta dei Servizi

- Presidente Prof.ssa Mariangela Franch
- Direttore Dott. Enzo Leonardi
- Coordinatore del servizio I.P. Hildegard Köllemann
- Consulente Dott. Luigi Petris e collaboratori  
(Studio I.D.E.A.)
- Collaborazione Dott.ssa Valentina Tonioli  
Dott.ssa Irene Preti

## SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DEI SUGGERIMENTI - RECLAMI

Comunicazione per mezzo:

- verbale
- con modulo
- telefonica
- via fax, lettera, e-mail

Il/La Sig./Sig.ra .....

residente in Via .....nr. .... Cap. .... Città .....

numero telefonico .....

Grado di parentela .....dell'Ospite .....

Ricevuta il ..... da .....

Descrizione	<hr/> <hr/> <hr/>
Aspettative del cliente	<hr/> <hr/> <hr/>

Firma di chi fa la segnalazione .....

Per conoscenza si trasmette la segnalazione a:

- Presidente  
 Direttore  
 altro .....

Trasmessa all'ufficio ..... il .....

Firma dell'operatore .....

In base al D.Lgs. 196/2003, viene garantito l'utilizzo dei seguenti dati per sole finalità istituzionali della Cooperativa

## RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è il nuovo documento introdotto dall'art. 13 della Legge quadro n. 328 del 2000, predisposto nel rispetto delle Linee Guida fissate in materia di Carta dei Servizi di una Residenza Sanitaria per Anziani, elaborate in data 21 maggio 2001 presso il Dipartimento Salute ed attività sociali della Provincia Autonoma di Trento.

La Carta dei Servizi è realizzata anche in osservanza delle disposizioni fissate dalla Normativa Europea in materia di assistenza residenziale agli anziani: UNI EN ISO 10881:9000 ed in materia di sistemi di gestione per la Qualità: UNI EN ISO 9001:2000. Disposizioni queste che predispongono l'Ente alla Certificazione del suo sistema gestionale ed all'accreditamento della sua attività e cioè al riconoscimento che l'organizzazione opera nel rispetto dei criteri di qualità predefiniti. L'elenco dei Principi fondamentali a cui la struttura deve attenersi nell'erogazione del Servizio agli Ospiti è invece stabilito e disciplinato dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Per quanto riguarda i processi di realizzazione delle attività, la struttura ha avviato le procedure di adeguamento e controllo, ritenendo importante che tutto il personale acquisisca le informazioni indispensabili per poter erogare il Servizio in conformità a quanto richiesto dalla Legge:

- *Sicurezza*

rispetto della Legislazione 626/94,

- *Accessibilità*

rispetto della normativa vigente in merito alle barriere architettoniche (Legge 13/89),

- *Condizioni igieniche*

rispetto normativa vigente,  
utilizzo di detergenti a norma,  
rispetto delle indicazioni del D.lgs. 155/97,  
manuale di autocontrollo HACCP del D.lgs. 155/97.

- *Privacy*

Il trattamento dei dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nonché a tutela della riservatezza e dei diritti dell'Ospite. Il trattamento che si intende svolgere è diretto esclusivamente all'espletamento da parte della Cooperativa delle proprie finalità istituzionali, attinenti all'esercizio dell'attività di assistenza alle persone anziane. Viene qui di seguito allegato il facsimile del modulo per il consenso al trattamento di dati personali generali e sensibili da parte dell'Ospite e/o suo familiare.

## SCHEDA PER CONSENTIRE ALLA COOPERATIVA IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Spett.le

Coop. Sociale Stella Montis scarl

Via S.Lucia, 11

38013 Fondo (TN)

OGGETTO: Consenso al trattamento dei dati personali generali e sensibili

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, consente il trattamento dei propri dati personali, generali e sensibili, per i fini di gestione della R.S.A. presso la Coop. Sociale Stella Montis Scarl. Si impegna, inoltre, a comunicare tempestivamente le eventuali variazioni di dati.

Autorizza il Titolare, il Responsabile e gli Incaricati della Cooperativa ad effettuare il trattamento dei propri dati personali ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali della Cooperativa, ad altri Enti pubblici, medici, organismi sanitari, associazioni, con particolare riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione del ricovero e la tutela sanitaria.

Cordiali saluti.

Firma

Lì, \_\_\_\_\_



Spett.le

Coop. Sociale Stella Montis scarl

Via S.Lucia, 11

38013 Fondo (TN)

OGGETTO: Consenso al trattamento dei dati personali generali e sensibili

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

fa presente che le condizioni psicofisiche del/della Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ sono tali da non consentire l'informazione diretta

per cui, avendo acquisito le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai

sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, consente il trattamento dei propri dati

personali, generali e sensibili, e di quelli del/della Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ per fini di gestione della R.S.A. presso la Coop.

Sociale Stella Motnis Scarl. Sin impegna, inoltre, a comunicare tempestivamente

le eventuali variazioni dei dati.

Autorizza il Titolare, il Responsabile e gli Incaricati della Cooperativa ad effettuare

il trattamentoe/della./Sig.ra \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali della

Cooperativa, ad altri Enti pubblici, medici, organismi sanitari, associazioni, con

particolare riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la

gestione del ricovero e la tutela sanitaria.

Cordiali saluti.

Firma

Lì, \_\_\_\_\_

*1ª revisione novembre 2004*



CASA PER ANZIANI - R.S.A. - ONLUS

**COOP. SOCIALE STELLA MONTIS scarl**

Sede legale: Via S. Lucia n. 11 - 38013 FONDO (TN)

Tel. e Fax 0463 832664 - 832706

E-mail: [coop\\_sociale\\_stella\\_montis@consolida.it](mailto:coop_sociale_stella_montis@consolida.it)