

# la Carta **dei Servizi**





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

**SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE  
STELLA MONTIS**

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

Tel. e Fax 0463 832664 - 832706

E-mail: [coop@stellamontisfondo.it](mailto:coop@stellamontisfondo.it)

“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



# INDICE

<b>1.</b>	<b>IL SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	5
<b>2.</b>	<b>CENNI STORICI E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE</b>	6
2.1	La storia della Cooperativa Sociale Stella Montis di Fondo	6
2.2	Descrizione della struttura residenziale	7
<b>3.</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI OSSERVATI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELLA STRUTTURA E SCOPO SOCIALE</b>	10
3.1	I principi osservati nell'erogazione del servizio	10
3.2	Lo scopo sociale della struttura	11
<b>4.</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b>	12
4.1	I servizi attivati	12
4.1.1	Servizio residenziale RSA	12
4.1.2	Servizio residenziale Casa Soggiorno	13
4.1.3	Servizio di accoglienza diurna continuativa	13
4.1.4	Servizio mensa per utenti esterni	14
<b>5.</b>	<b>ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO AI SERVIZI RESIDENZIALI</b>	15
<b>6.</b>	<b>SERVIZI SANITARI E SOCIO-ASSISTENZIALI</b>	17
6.1	Servizio di assistenza medica	17
6.2	Servizio di coordinamento	17
6.3	Servizio infermieristico	17
6.4	Servizio riabilitativo	18
6.5	Servizio di assistenza (OSS)	19
6.6	Servizio sociale e di animazione	20
<b>7.</b>	<b>SERVIZI ALBERGHIERI</b>	21
7.1	Servizio di ristorazione	21
7.2	Servizio lavanderia - guardaroba	22
7.3	Servizio pulizie ambientali	22
7.4	Altri servizi alla persona	22
7.5	Servizio amministrazione	23
<b>8.</b>	<b>LE PRINCIPALI ATTIVITÀ DELLA GIORNATA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA</b>	25
8.1	Alzata, vestizione e igiene personale	25
8.2	Alimentazione	25
8.3	Mobilizzazione	26
8.4	Riposo pomeridiano	27
8.5	Messa a letto e gestione della notte	27
<b>9.</b>	<b>GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI DALLA STRUTTURA ALL'OSPITE</b>	28
<b>10.</b>	<b>LE FORME DI TUTELA E PARTECIPAZIONE RICONOSCIUTE AGLI OSPITI E AI LORO FAMILIARI</b>	32
<b>11.</b>	<b>REGOLAMENTO, ORARI E NOTE INFORMATIVE</b>	33
11.1	Regole per l'inserimento e soggiorno nella casa	33
11.2	Ricevimento familiari	34
11.3	Orari di visita	34
11.4	Servizio custodia valori	35
11.5	Contatti e orario ufficio	35

# IL SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentili Ospiti e Familiari,

il documento che state per leggere è la Carta dei Servizi della casa 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 lavorano 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 delle persone accolte nella nostra struttura.

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 della residenza. 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  
Enzo Leonardi

Il Presidente  
Gigliola Battisti

1.

## 2.

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

## 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, due operatori amministrativi, un coordinatore, due fisioterapisti, sette infermieri, un animatore e mediamente 29 operatori di assistenza.

Per l'assistenza medica giornaliera degli Ospiti la struttura è convenzionata con un medico coordinatore e un altro medico. I servizi di cucina, 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.

## 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 all'utenza.

La struttura è in grado di accogliere 60 persone. Gli Ospiti sono spesso con gravi disabilità fisiche o psichiche e di provenienza principalmente dai paesi della comunità della Val di Non.

La casa è suddivisa in due unità collegate tra di loro al piano terra e interrato: un'unità di 5 piani e un'unità di 4 piani.

Le stanze sono dotate di letto, comodino, armadio personale, sedia, tavolo e bagno personale. Ogni stanza dispone di un campanello per le chiamate.

Attraverso tale sistema è possibile comunicare con il personale di reparto mediante interfono.

## 2.2

Descrizione della struttura residenziale

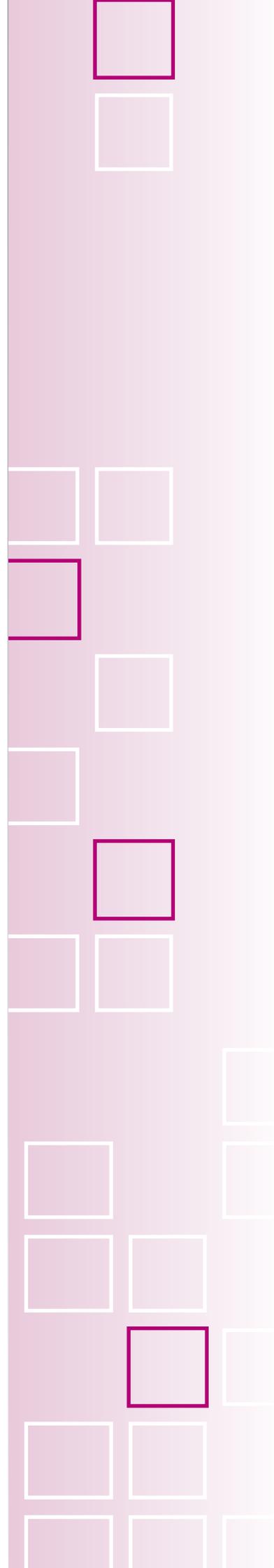


La struttura dispone anche di locali comuni a tutti gli Ospiti quali: tre sale da pranzo, quattro soggiorni, una palestra, due ambulatori, una cucina, una sala riunioni.





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



# 3.

## 3.1 I principi osservati nell'erogazione del servizio

## 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 e socio-assistenziali rivolti agli anziani ed a perseguire il fine di tutela e promozione della salute e delle potenzialità residue degli stessi, obiettivi che la Cooperativa vuole 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.

### 3.2

Lo scopo sociale della struttura

# 4.

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 4.1

#### I servizi attivati

### 4.1 I SERVIZI ATTIVATI

La Cooperativa Sociale Stella Montis offre differenti servizi di assistenza agli anziani:

- Servizi residenziali:
  - Servizio residenziale RSA Residenza Sanitaria Assistenziale
  - Servizio residenziale di Casa Soggiorno
- Servizi non residenziali:
  - Servizio di accoglienza diurna continuativa
  - Servizio mensa per utenti esterni

Nell'erogare tali servizi, la Cooperativa rivolge particolare attenzione alle relazioni personali con gli Ospiti e al rispetto della loro dignità e della loro riservatezza. Si impegna a riconoscere e rispettare il più possibile le loro abitudini di vita ed i loro tempi personali nella gestione della giornata, per creare un ambiente di vita il più possibile simile a quello familiare. A questo scopo la Cooperativa ritiene importante il costante coinvolgimento degli operatori nelle scelte organizzative ed operative della struttura.

### 4.1.1

#### Servizio residenziale RSA

### 4.1.1 SERVIZIO RESIDENZIALE RSA

La Cooperativa Sociale Stella Montis gestisce il servizio residenziale RSA Residenza Sanitaria Assistenziale con 57 posti letto per persone non autosufficienti, di cui:

- 52 posti letto convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) e gestiti dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM);
- 5 posti letto non convenzionati gestiti dalla Cooperativa come posti a pagamento.

Per i 52 posti convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari le attuali modalità di ammissione in strutture residenziali di persone non autosufficienti prevedono che l'utente faccia domanda all'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) della zona. L'UVM ha sede nel Comune di Cles, in viale De Gasperi n. 31. 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 Multidisciplinare" 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 e con scadenza predefinita.

Per i 5 posti letto non convenzionati con l'APSS, l'accesso avviene presentando domanda direttamente alla Cooperativa Sociale Stella Montis. Le domande sono valutate dal gruppo di coordinamento e/o dal Presidente della Cooperativa che decide in merito.

#### **4.1.2 SERVIZIO RESIDENZIALE CASA SOGGIORNO**

All'interno della struttura 3 posti letto sono autorizzati per il servizio residenziale di Casa Soggiorno. Tale servizio è volto ad assicurare condizioni assistenziali e abitative per anziani autosufficienti per i quali risulta in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma.

L'accesso al Servizio residenziale Casa Soggiorno avviene presentando domanda direttamente alla Cooperativa Sociale Stella Montis. Le domande sono valutate dal gruppo di coordinamento e/o dal Presidente della Cooperativa che decide in merito.

#### **4.1.3 SERVIZIO DI ACCOGLIENZA DIURNA CONTINUATIVA**

Questo servizio prevede l'inserimento diurno all'interno della RSA sino ad un massimo di 4 accoglienze in contemporanea. Il servizio di accoglienza diurna continuativa costituisce un fondamentale presidio socio-sanitario a sostegno del mantenimento delle persone parzialmente non autosufficienti al proprio domicilio, finalizzato al mantenimento e al recupero delle risorse individuali degli Ospiti e al sostegno della rete dei familiari e delle persone che si prendono cura dell'assistito.

L'accesso al servizio di accoglienza diurna avviene presentando domanda direttamente alla Cooperativa Sociale Stella Montis. Le

#### **4.1.2**

Servizio  
residenziale  
Casa Soggiorno

#### **4.1.3**

Servizio di  
accoglienza  
diurna  
continuativa

domande sono valutate dal gruppo di coordinamento e/o dal Presidente della Cooperativa che decide in merito.

#### 4.1.4

Servizio  
mensa per  
utenti esterni

#### 4.1.4 SERVIZIO MENSA PER UTENTI ESTERNI

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.

L'accesso al servizio mensa avviene presentando domanda direttamente alla Cooperativa Sociale Stella Montis. Le domande sono valutate dal gruppo di coordinamento e/o dal Presidente della Cooperativa che decide in merito.

# ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO AI SERVIZI RESIDENZIALI

5.

Questa fase coinvolge tutte le figure professionali presenti ed i familiari, e 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 o colloqui con la persona referente da effettuarsi prima dell'accoglienza 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 o la persona referente 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, in preparazione alle successive fasi dell'inserimento.

b) la seconda fase del programma si concentra sul momento più delicato per l'anziano: **l'accoglienza**. L'accoglienza è gestita 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'accoglienza in struttura e di effettuare visite regolari nei giorni successivi, per non far sentire solo il proprio Caro.

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, di animazione, di pedicure e di parrucchiere, di ristorazione, ecc.;

- presentato agli altri Ospiti ed invitato 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, nel limite delle sue possibilità, ad effettuare autonomamente piccole operazioni quali lavarsi, pettinarsi, ecc.

Nella fase di inserimento tutto il personale della casa presta particolare attenzione al lavoro di sostegno psicologico a favore dell'Ospite, per aiutarlo nel delicato momento di cambiamento del proprio contesto di vita.

Il progetto di inserimento richiede tempi anche molto lunghi, ed un attento monitoraggio; non termina fino a quando l'Ospite non raggiunge una 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 diverse figure professionali presenti in struttura (medici, infermieri, operatori di assistenza, fisioterapista, animatore).

Presuppone il coinvolgimento dei parenti nella raccolta di informazioni sulla condizione attuale dell'Ospite (con particolare attenzione alla sua situazione sanitaria ed assistenziale, alle sue esigenze e alla sue consolidate abitudini), ed anche sulla sua storia di vita, in vista della maggiore personalizzazione possibile del servizio. La successiva stesura del P.A.I. in equipe lo fa diventare il "contenitore" delle principali informazioni sociosanitarie riguardanti l'Ospite, ed una linea guida, messa 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.

L'equipe è sempre disponibile a fornire al parente di riferimento informazioni in merito ai contenuti del P.A.I..

# SERVIZI SANITARI E SOCIO-ASSISTENZIALI

## 6.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

Il servizio di assistenza medica viene garantito, dal lunedì al sabato, con la presenza di due medici per l'assistenza clinica ed il coordinamento per un totale di 11 ore in settimana. 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 (carrozze, 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.

Le 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.

## 6.2 SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore dei servizi collabora con il personale medico, infermieristico, di riabilitazione e con l'amministrazione della struttura per quanto riguarda l'andamento dei servizi d'assistenza, la formazione e il coordinamento del personale.

## 6.3 SERVIZIO INFERMIERISTICO

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.

# 6.

### 6.1

Servizio di  
assistenza  
medica

### 6.2

Servizio di  
coordinamento

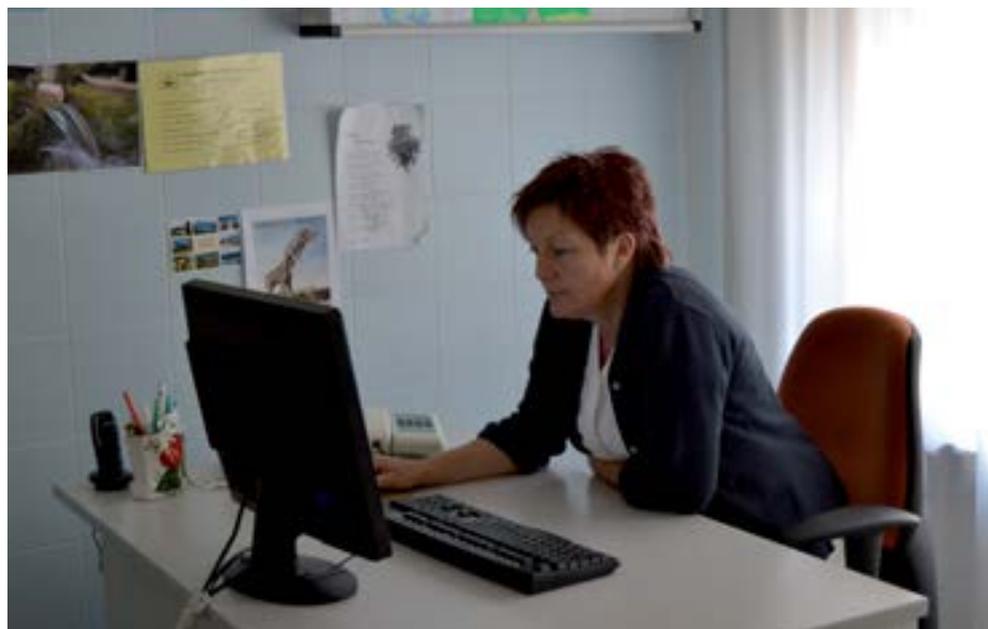
### 6.3

Servizio  
infermieristico



## 6.4

### Servizio riabilitativo



Attualmente il servizio infermieristico è garantito nell'arco delle 24 ore, si occupa dell'approvvigionamento dei farmaci, dei presidi sanitari forniti dall'Azienda Sanitaria e del collegamento con l'ospedale di Cles.

### 6.4 SERVIZIO RIABILITATIVO

Il servizio di riabilitazione è garantito da due fisioterapisti che collaborano con i medici della struttura, 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.





### 6.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA (OSS)

Il personale di assistenza lavora a diretto contatto con l’Ospite, contribuendo alla buona riuscita delle attività. L’obiettivo degli operatori socio-sanitari 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 6.50 sono presenti 2 operatori. Al fine di garantire i turni stabiliti e nel rispetto dei requisiti previsti dall’Azienda Sanitaria, sono presenti in media nel corso dell’anno 29 operatori di assistenza a tempo pieno.



### 6.5

Servizio di assistenza (OSS)

## 6.6

Servizio  
sociale e di  
animazione

### 6.6 SERVIZIO SOCIALE E DI ANIMAZIONE

Tutto 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.



# SERVIZI ALBERGHIERI

## 7.

### 7.1 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è garantito da una convenzione con la Cooperativa “Il Lavoro”.



### 7.1

Servizio di ristorazione

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 è articolato su 4 settimane ed è adattato alla stagionalità. 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.

	<b>Pasti</b>	<b>Orario</b>
La giornata alimentare prevede:	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 tre sale da pranzo disponibili, o in caso di esigenza dell'Ospite, in stanza.



## 7.2

Servizio  
lavanderia  
guardaroba

### 7.2 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.

## 7.3

Servizio  
pulizie  
ambientali

### 7.3 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.

## 7.4

Altri servizi  
alla persona

### 7.4 ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA

#### a) Servizio di estetista

L'estetista, presente due volte al mese in casa, garantisce agli Ospiti il servizio di pedicure e manicure.

#### b) Servizio di parrucchiera

Gli Ospiti che lo desiderano possono fruire del servizio interno di parrucchiera presente settimanalmente in casa. 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 nella cappella della casa. 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.

La Cooperativa si impegna a garantire agli Ospiti di diverse fedi religiose degli spazi per il raccoglimento spirituale.



## 7.5 SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

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

## 7.5

Servizio  
amministrazione



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 dà risposta a molte domande, raccoglie proposte di miglioramento, reclami e richieste di chiarimenti riguardanti l'organizzazione.

# LE PRINCIPALI ATTIVITÀ DELLA GIORNATA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

## 8.1 ALZATA, VESTIZIONE E IGIENE PERSONALE

Tutte le mattine gli operatori socio sanitari 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; su richiesta dell'anziano, 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.

## 8.2 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 cerca di stimolare l'anziano ad alimentarsi da solo. Quando necessario, lo aiuta a consumare il pasto.

I familiari vanno informati del progetto ed invitati a collaborare,

# 8.

## 8.1

Alzata,  
vestizione  
e igiene  
personale

## 8.2

Alimentazione

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.

### 8.3

#### Mobilizzazione

### 8.3 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.

#### **8.4 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.

#### **8.5 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.

#### **8.4**

Riposo pomeridiano

#### **8.5**

Messa a letto e gestione della notte

# 9.

## 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.



<b>ATTIVITÀ</b>	<b>N.</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ<sup>1</sup></b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ<sup>2</sup></b>	<b>% DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO CHE LA CASA SI IMPEGNA A REALIZZARE</b>
<b>ACCOGLIENZA</b>	1	personalizzazione e umanizzazione: visita e/o 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/o di un colloquio con l'Ospite o la persona di riferimento 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 21 giorni dall'ingresso dell'Ospite, da parte dell'equipe di valutazione della struttura	95%
<b>DIMISSIONE</b>	5	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%

<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>ATTIVITÀ</b>	<b>N.</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>% DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO CHE LA CASA SI IMPEGNA A REALIZZARE</b>
<b>SERVIZIO ASSISTENZIALE</b>	6	igiene alla persona	effettuazione giornaliera dell'igiene a tutti gli Ospiti	95%
<b>SERVIZIO SANITARIO</b>	7	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%
	8	periodicità del controllo dello stato di salute	garanzia di visite mediche periodiche (almeno 1 ogni 6 mesi) e di quelle necessarie in caso di patologie acute	95%
<b>SERVIZIO RIABILITAZIONE</b>	9	tempestività nell'attivazione dell'intervento riabilitativo	attivazione dell'intervento riabilitativo, entro 3 giorni dalla rilevazione della necessità	95%
<b>SERVIZIO RISTORAZIONE</b>	10	varietà e gusto del cibo	ciclicità del menù su quattro settimane, con variazione in base alla stagionalità; presenza di almeno un piatto tradizionale ogni settimana	95%
	11	facilitazione delle relazioni con i cari	possibilità di pranzare con i familiari e con le persone care, previo accordo con un referente di struttura	95%

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>N.</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>% DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO CHE LA CASA SI IMPEGNA A REALIZZARE</b>
<b>SERVIZIO SOCIALE E DI ANIMAZIONE</b>	12	personalizzazione	proposta di festa personalizzata del compleanno dell'Ospite, in giornata scelta dall'Ospite e dai parenti, con rinfresco fornito dalla casa	95%
	13	presenza di attività animative differenziate	garanzia di almeno 7 attività animative a settimana, strutturate, differenziate e finalizzate al raggiungimento di obiettivi specifici	95%
<b>SERVIZII GENERALI</b>	14	servizio di igiene e pulizia	effettuazione, almeno 1 volta al giorno, della pulizia delle stanze, degli ambienti, dei bagni degli Ospiti	95%
	15	servizio di igiene e pulizia	effettuazione di una pulizia dei bagni comuni, delle sale da pranzo e soggiorno almeno 2 volte al giorno	95%
<b>MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI EROGATI</b>	16	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%

# 10.

## 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 sul grado di soddisfazione degli Ospiti della casa e dei loro familiari, anche 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.

Con cadenza annuale la Cooperativa organizza un incontro con i parenti degli Ospiti, per comunicare l'andamento della gestione della casa e per rilevare le opinioni ed il grado di soddisfazione dei parenti in merito alla qualità dei servizi erogati.

## REGOLAMENTO, ORARI E NOTE INFORMATIVE

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

### 11.1 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. Il servizio di lavanderia della casa provvederà ad etichettare ogni capo di vestiario consegnato con il nome dell'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 e non arrecando disturbo agli altri Ospiti, può infatti:
  - portare nella propria stanza oggetti personali (fotografie, soprammobili, copriletti, cuscini, piumini, mobili, ecc...);
  - ricevere visite tutti i giorni di norma entro la fascia oraria 08.00 - 21.00, con la possibilità di utilizzare alcuni spazi comuni della casa (soggiorni, salottini) per tale uso;
  - ricevere visite di persone che portano con sé animali domestici (cani, gatti, ecc...), purché non pericolosi per le persone, previa comunicazione ai responsabili della struttura;
  - ospitare parenti o persone care a pranzo, o per particolari ricorrenze (compleanni, anniversari), utilizzando anche degli spazi comuni della casa (soggiorni, salottini) opportunamente dedicati allo scopo, previa comunicazione ai responsabili della struttura;
  - fare uso di telefono cellulare, accedere liberamente alla postazione internet e alla cabina telefonica presenti all'interno della casa;

# 11.

### 11.1

Regole per l'inserimento e soggiorno nella casa

- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità.
- Nello stabilire l'assegnazione delle camere agli Ospiti il gruppo di coordinamento (direttore, medico coordinatore, coordinatore dei servizi) deve basarsi, per quanto possibile, sulle particolari caratteristiche psicosociali di ogni Ospite e sulle disposizioni di spazio all'interno della casa.
- Gli Ospiti sono tenuti a rispettare le regole della vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla comunità.
- 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 eventuali riparazioni. Nelle stanze è vietato fumare, nonché usare fornelli, stufe e ferri da stiro; per l'uso della televisione e per il collegamento telefonico in stanza è necessario fare richiesta alla 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.

### **11.2 RICEVIMENTO FAMILIARI**

Il direttore, il presidente, i medici e la coordinatrice della struttura sono a disposizione di Ospiti e parenti, previo appuntamento.

### **11.3 ORARI DI VISITA**

I familiari degli Ospiti possono accedere liberamente all'interno della casa nella fascia oraria 08.00–21.00; per qualsiasi richiesta possono rivolgersi al personale amministrativo o all'infermiera in turno. Accessi in altri orari sono possibili, purché preventivamente concordati.

È inoltre possibile uscire dalla casa con i propri Cari in qualsiasi occasione, previa comunicazione alla coordinatrice.

## **11.2**

Ricevimento  
familiari

## **11.3**

Orari di  
visita

#### 11.4 SERVIZIO DI CUSTODIA VALORI

Gli Ospiti possono depositare nella cassaforte della Cooperativa oggetti di valore e/o somme di denaro. La Cooperativa risponderà della loro conservazione e non è 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 verrà stilato l'elenco dei beni consegnati che sarà controfirmato dal depositante e dal consegnatario. Detto elenco sarà aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento.

Su richiesta dell'Ospite la Cooperativa mette a disposizione, in stanza, una cassetta di sicurezza portavalori dotata di chiave, ad esclusivo utilizzo del richiedente.

#### 11.5 CONTATTI E ORARIO UFFICIO

Ufficio amministrativo e relazioni con il pubblico.

Tel. / Fax 0463/832664 - 0463/832706

E-mail: [coop@stellamontisfondo.it](mailto:coop@stellamontisfondo.it)

PEC: [stellamontis@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:stellamontis@pec.cooperazionetrentina.it)

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

- mattina dalle 9.00 alle 12.00
- pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00.

#### ALLEGATI

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI  
SUGGERIMENTI - RICHIESTE - RECLAMI

ORGANIGRAMMA

TARIFFE

#### 11.4

Servizio di  
custodia valori

#### 11.5

Contatti e  
orario ufficio

1<sup>a</sup> revisione novembre 2004

2<sup>a</sup> revisione agosto 2012

3<sup>a</sup> revisione dicembre 2015

4<sup>a</sup> revisione dicembre 2018

## SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI - RICHIESTE - RECLAMI

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

Residente in Via ..... n. ....

Cap. .... Comune ..... Prov .....

Tel. ....

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

### Suggerimento - Richiesta - Reclamo

---

---

---

---

---

---

---

---

Data .....

Firma .....

-----  
*Riservato all'ufficio*

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

Per conoscenza si trasmette la segnalazione a:

Presidente

Direttore

Altro .....

Firma .....







COOPERATIVA SOCIALE  
STELLA MONTIS  
CASA PER ANZIANI