

CARTA DEI SERVIZI KALEIDOSCOPIO

1. SEZIONE GENERALE

Questa Carta dei Servizi descrive i servizi e le attività svolte dalla cooperativa sociale Kaleidoscopio e definisce gli impegni che la stessa assume nei confronti sia dei cittadini utenti che dei diversi Enti committenti o affidanti.

E' uno strumento previsto dalla normativa nazionale e locale¹, necessario per accreditarsi, quindi poter svolgere servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale.

Tra le finalità principali che vogliamo perseguire con questo documento ricordiamo:

- informare in modo chiaro e diffuso sull'offerta dei servizi di Kaleidoscopio
- promuovere l'ascolto e la partecipazione dei cittadini utenti nella valutazione della qualità dei nostri servizi
- tutelare i cittadini utenti attraverso il sistema dei reclami
- migliorare e innovare i nostri servizi

I principi fondamentali della Carta dei Servizi sono:

- ✚ principio di eguaglianza
- ✚ principio di imparzialità
- ✚ principio di continuità
- ✚ principio di scelta
- ✚ principio di partecipazione
- ✚ principio di efficacia e di efficienza

Nel rispetto di questi principi, Kaleidoscopio si impegna a non discriminare per motivi di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche alcun utente che accede ai propri servizi, consentendo l'accesso e la fruizione ai propri servizi secondo le modalità concordate con gli eventuali Enti inviati o adottando criteri di accesso equi. In base alle finalità di ciascun servizio, inoltre, Kaleidoscopio garantisce la continuità e la non interruzione, ricercando volta per volta le maggiori flessibilità e personalizzazioni, e soprattutto la maggior partecipazione possibile alla valutazione dei servizi, consentendo così il miglioramento continuo.

Nelle schede di ciascun servizio è possibile ritrovare una ulteriore e maggiore declinazione dell'applicazioni di questi principi.

La Carta è disponibile presso ciascun servizio della cooperativa oltre che on line sul sito www.kaleidoscopio.coop nelle pagine dei servizi.

¹ D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della Pubblica Amministrazione; L. 328/2000 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali; LP 13/2007 – Politiche sociali nella provincia di Trento; DPP n. 3-78/Leg 8 aprile 2018 – Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della LP 13/2007;)

2. SEZIONE COMUNE

2.1 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

2.1.1. denominazione, forma giuridica e sede legale

Kaleidoscopio ha sede legale a Trento, in via Sommarive n. 4 nel sobborgo di Povo; è una società **cooperativa sociale** ed in quanto tale assume la qualifica di **Impresa Sociale** e di **ETS**.

2.1.2 organi di governo e nr di soci

Fonda la sua struttura sull'Assemblea dei soci, organo sovrano presieduto dal Presidente.

Il governo è affidato al Consiglio di Amministrazione al cui interno sono presenti il Comitato di Controllo (obbligatorio per il modello monistico) composto da membri indipendenti, ed il Comitato Esecutivo, se nominato dal CdA, composto da un limitato numero di consiglieri.

Solo il presidente del Comitato per il Controllo percepisce un compenso per incarico professionale.

I soci al 31/12/2020 sono 197, suddivisi tra 70 soci lavoratori, 105 soci volontari e 22 soci sovventori.

2.1.3 autorizzazioni e accreditamenti

In base al sistema dei regolamenti attualmente in vigore nella provincia di Trento, Kaleidoscopio è in possesso delle seguenti autorizzazioni e accreditamenti:

ACCREDITAMENTI SOCIO-ASSISTENZIALI

AGGREGAZIONI FUNZIONALI				
AREA	AMBITO	residenziale	semiresidenziale	domiciliare e di contesto
Età evolutiva e genitorialità		■	X	X
Età adulta		■	X	X
Età anziana		●	X	X
Persone con disabilità				X
ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZIO				
Servizi territoriali			X	
Sportelli sociali			■	
Interventi acquisizione pre-requisiti			X	

X in possesso di accreditamento provvisorio, richiesto accreditamento definitivo nel 2021

● in possesso di autorizzazione provvisoria, richiesto accreditamento definitivo nel 2021

■ richiesto accreditamento definitivo nel 2021

ACCREDITAMENTO SOCIO-SANITARIO

Autorizzazione e accreditamento all'attività socio-sanitaria di centro diurno per anziani e all'attività sanitaria e socio-sanitaria di accoglienza residenziale per ospiti con medio-basso grado di non autosufficienza.

ACCREDITAMENTO BES

Iscrizione al registro dei soggetti accreditati dalla Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione di servizi a favore di studenti con bisogni educativi speciali (BES).

ACCREDITAMENTO BUONI DI SERVIZIO

Iscrizione nell'Elenco dei Soggetti abilitati dalla Provincia Autonoma di Trento all'erogazione dei Servizi di cura ed educazione acquisibili mediante i Buoni di Servizio cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo.

ACCREDITAMENTO FSE

Accreditamento in qualità di ente formativo per la progettazione e gestione di azioni rivolte all'occupazione, all'inclusione sociale, all'istruzione e formazione

2.1.4 eventuali iscrizioni a albi, registri, e elenchi PA

Kaleidoscopio è iscritta nel Registro delle cooperative della provincia di Trento nelle categorie cooperative sociali e cooperative di produzione e lavoro.

È inoltre iscritta all'Albo degli Autotrasportatori per la gestione di servizi assistenziali quali ad esempio la consegna al domicilio dei pasti.

NOTA: Registro Imprese sociali

2.1.5 eventuali altre certificazioni o riconoscimenti di qualità dei servizi

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

Dal 2008 la Cooperativa è certificata Family Audit. E' stata una delle prime aziende trentine ad aderire al percorso proposto dall'Agenzia per la famiglia: svolto il triennio di certificazione base, ha svolto il triennio di mantenimento e poi ha concluso due bienni di consolidamento e prosegue su questo percorso di consolidamento delle azioni svolte all'interno della propria organizzazione attraverso azioni su vari livelli, da quello gestionale a quello operativo e di coinvolgimento. Attualmente è in possesso del certificato **Family Audit Executive**.

MARCHIO FAMILY IN TRENTINO

Il marchio "Family in Trentino" è un marchio di attenzione rilasciato dalla Provincia autonoma di Trento alle organizzazioni impegnate a rispettare alcuni requisiti per soddisfare le diverse esigenze delle famiglie che accedono ai servizi resi.

La Cooperativa è in possesso della certificazione **Family in Trentino** dal 2010, in particolare per i servizi rivolti a minori e alle loro famiglie.

DISTRETTI

Kaleidoscopio, seguendo il principio del lavoro per la comunità e sul territorio, aderisce attivamente ai seguenti distretti famiglia:

- Distretto Family Audit di Trento (dal 2014 ad oggi): Kaleidoscopio è partner fondatore del distretto Collina est-Povo assieme ad altre 3 aziende ed ancora oggi attivo nella rete, che si è allargata e si è trasformata nel primo distretto Family Audit provinciale.
- Distretto dell'educazione del Comune di Trento (dal novembre 2016 ad oggi): Kaleidoscopio è partner attivo e ricopre anche il ruolo di RTO
- Distretto della val di Non (dal 2015 ad oggi)
- Distretto della Rotaliana Konigsberg (dal 2013 ad oggi)

Ha inoltre presentato domanda di adesione ai Distretti Alta Valsugana e Valle di Cembra.

ECONOMIA SOLIDALE

Kaleidoscopio aderisce al sistema dell'Economia Solidale Trentino attraverso l'iscrizione al disciplinare del settore "Welfare di Comunità".

Aderisce inoltre ai seguenti Distretti dell'Economia Solidale (DES) nati nel contesto consortile:

- DES RIUSO
- DES CARCERE E FORMAZIONE DETENUTI

2.1.6 contesto di riferimento in cui opera e brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

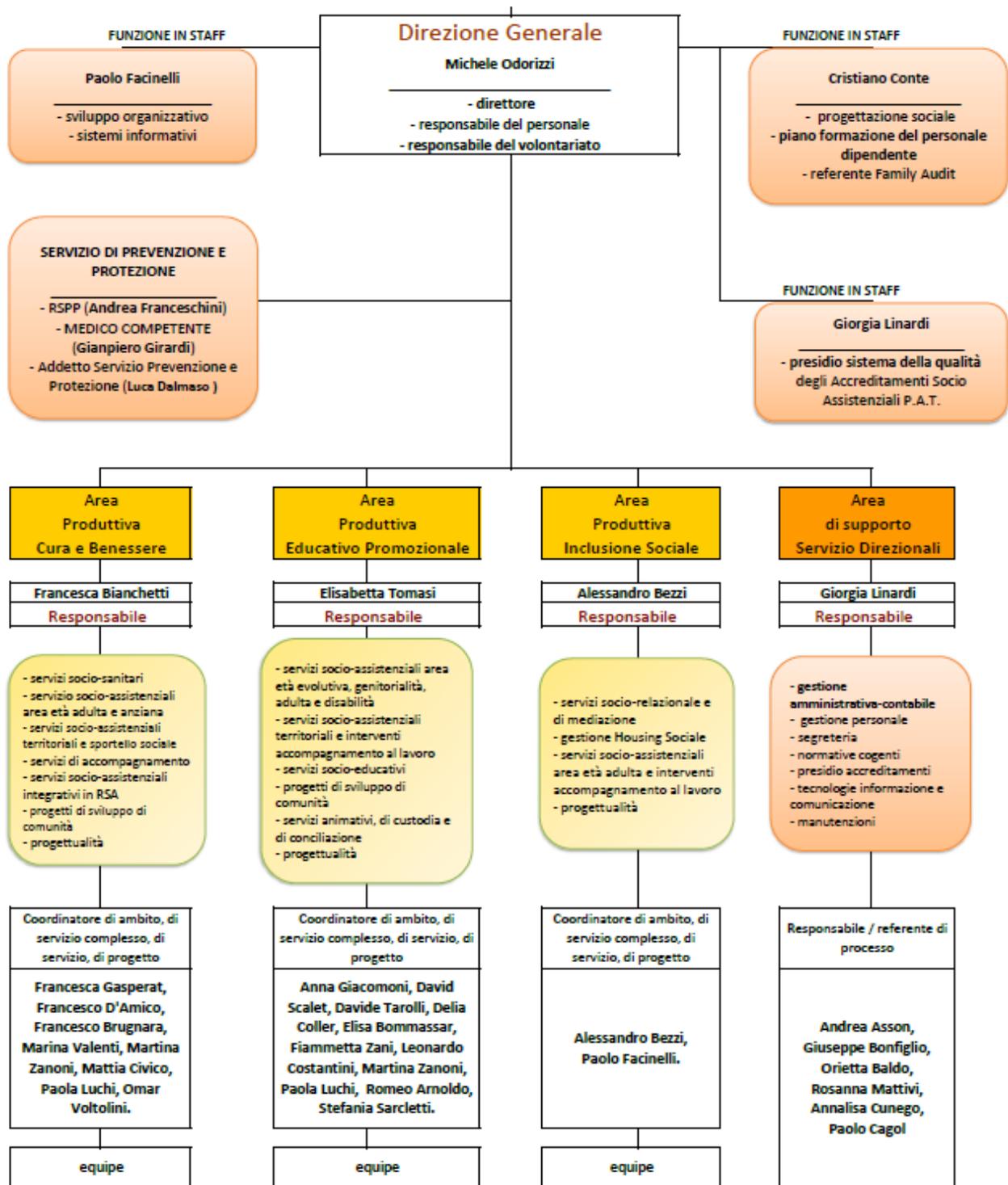
Kaleidoscopio è un'impresa sociale nata alla fine del 1996 da una scissione societaria. Opera sul territorio della Provincia Autonoma di Trento assumendo il dettato della legge nazionale italiana n. 381/1991, che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini", informando la propria azione ai principi di partecipazione, democraticità, responsabilità e proprietà diffusa. Progetta e realizza servizi alle persone ed alle comunità, avvalendosi della forma giuridica di cooperativa sociale di tipo A.

2.1.7 aree di intervento, funzionigramma e indicazione professionalità degli operatori

Kaleidoscopio opera in una pluralità di aree di intervento, nel rispetto della propria scelta identitaria e della propria storia.

Progetta, sviluppa e gestisce infatti interventi e servizi socio assistenziali rivolti a persone adulte e anziane di varie zone del territorio Trentino, servizi e prestazioni sociosanitarie, servizi educativi rivolti all'infanzia, ai minori e ai giovani, servizi extrascolastici, inclusa la formazione extra-scolastica volta alla prevenzione di dispersione scolastica e al contrasto alla povertà educativa, servizi abitativi, accoglienza umanitaria e integrazione sociale dei migranti ed infine numerose attività animative, ricreative e socioculturali.

FUNZIONIGRAMMA



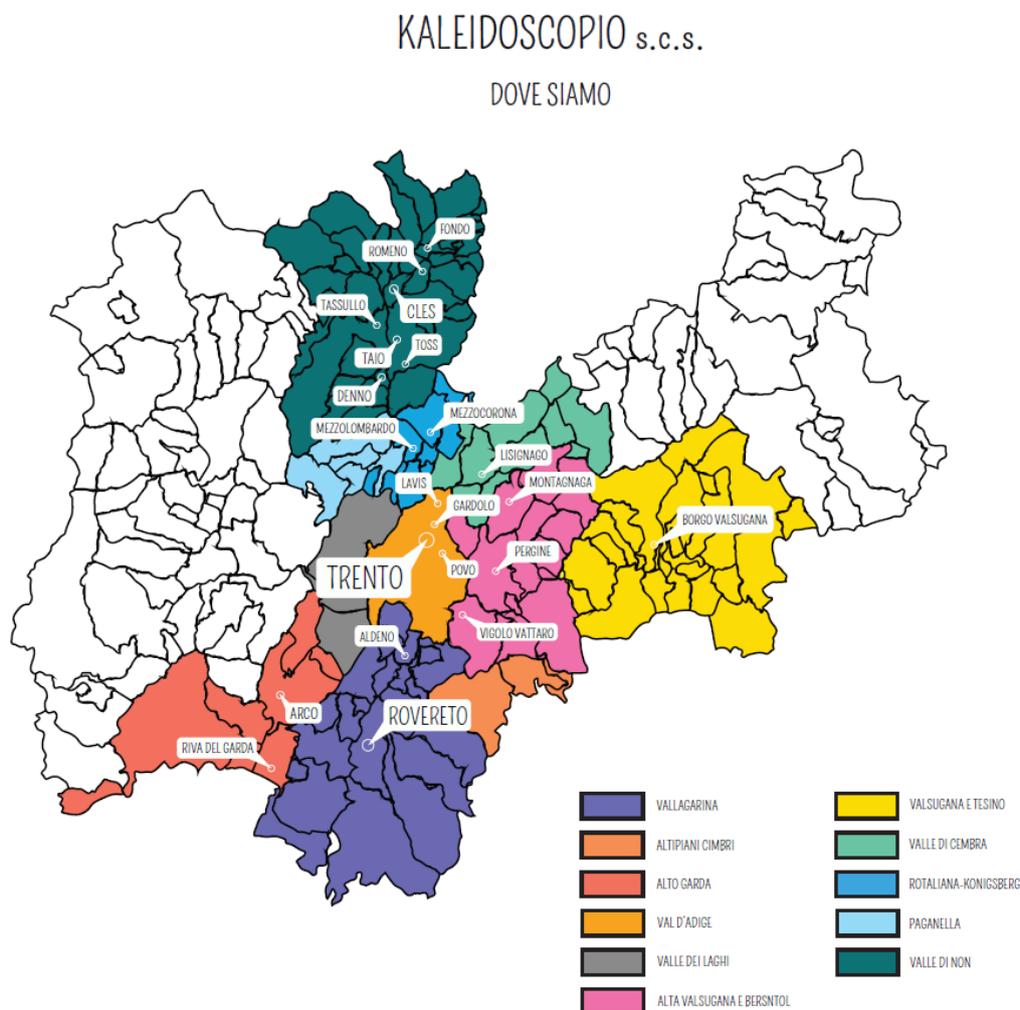
Da sempre Kaleidoscopio è molto attenta nella selezione del proprio personale, consapevole che la qualità dei servizi alla persona è determinata in ampia misura proprio dalle professionalità e dalle caratteristiche personali dei propri lavoratori e delle proprie lavoratrici.

Tende a privilegiare coloro che sono in possesso dei titoli di studio specifici previsti per ciascuna tipologia di servizio, oltre che di esperienza ma è altresì molto impegnata nella formazione continua del proprio personale così da garantire una crescita non solo professionale ma anche organizzativa nel suo complesso.

Le professionalità presenti in cooperativa sono: educatori/educatrici, operatori/operatrici socio-sanitarie; parrucchiere ed estetiste; in alcuni servizi sono occupate anche persone senza specifiche qualifiche.

Le funzioni di coordinamento e di direzione sono svolte da persone in possesso di lauree di settore e/o con numerosi anni di esperienza alle spalle.

2.1.8 distribuzione territoriale dei servizi



2.2 VALORI, MISSION E VISION DELL'ORGANIZZAZIONE

2.2.1 valori dell'organizzazione

Kaleidoscopio assume come proprio il dettato della legge nazionale 381/91 che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini" informando la propria azione ai principi di partecipazione, democraticità, responsabilità e proprietà diffusa che nella legge stessa vengono enunciati, con riferimento a dinamiche organizzative interne, al rapporto con la comunità, all'appartenenza ai sistemi di rappresentanza politica e imprenditoriale nonché alle partecipazioni societarie.

2.2.2 vision: obiettivi e impegni dell'organizzazione per il medio-lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori

I vetrini di un caleidoscopio, con forme, colori e confini diversi, si combinano in immagini ogni volta nuove, ogni volta differenti, ogni volta "belle": si muovono e apparentemente vagano all'interno di uno spazio che è abitato da numerosi altri vetrini con i quali cercano vicinanza, anche se non sempre intenzionalmente. E nel loro vagare sembrano scomposti, sembrano caotici, ma poi, all'improvviso, si fermano: hanno trovato un equilibrio che rimanda di loro una condivisione o forse solo una consapevolezza di appartenenza che permette però a noi di partecipare a questo spettacolo e di godere di questi riflessi di luce.

Ed è un attimo, perché basta la vibrazione di un respiro per rimettere in movimento tutti questi vetrini e ricominciare la ricerca di un nuovo quadro da ammirare.

2.2.3 mission: scopo distintivo dell'organizzazione

Kaleidoscopio vuole contribuire allo sviluppo di comunità competenti e responsabili che si prendono cura di sé e al miglioramento della qualità della vita degli individui e dei gruppi, principalmente i più deboli e gli esclusi, attraverso la progettazione e la produzione di servizi educativi, assistenziali, promozionali, sia tradizionali che innovativi

2.3 SOGGETTI CON CUI L'ORGANIZZAZIONE COLLABORA E/O INTERAGISCE

Kaleidoscopio progetta e gestisce i servizi con e per cittadini, utenti, famiglie e comunità. Ciascun servizio definisce le proprie modalità di accesso e di partecipazione, nonché i livelli di qualità garantiti.

Sempre in base alla specifica tipologia di servizio, le collaborazioni con il sistema dei servizi locali e sovralocali (servizi sociali, servizi sanitari, agenzie educative, altri servizi/enti/soggetti istituzionali del territorio) sono fondamentali per poter accompagnare utenti, famiglie e comunità verso un miglioramento della qualità della vita.

Particolare attenzione viene dedicata in ciascun servizio alla comunità, nelle sue diverse, varie e ricche articolazioni. Le comunità sono i contesti di vita delle persone, comprendono tutte quelle realtà formali e informali che connotano un territorio, come ad esempio comitati, parrocchie, vicinato, volontariato, associazioni e organizzazioni altre.

2.4 RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI (INDICAZIONE DEGLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO-UTENTE E DEI SUOI FAMILIARI)

Kaleidoscopio persegue il dialogo continuo con i cittadini utenti in varie forme: innanzitutto con l'attento ascolto in ogni fase di incontro, ma anche attivando presso i servizi delle indagini periodiche sulla loro soddisfazione, predisponendo un sistema di raccolta e di gestione dei reclami e delle controversie. Ciascun servizio inoltre definisce i fattori e gli standard di qualità che si impegna a garantire ai propri utenti, e periodicamente rendiconta in modo pubblico il posizionamento rispetto ai medesimi. Le modalità variano in base alle caratteristiche dei servizi: incontri con utenti e familiari o relazioni e pubblicazioni sul sito o attraverso il bilancio sociale e altro ancora.

AREA DELLA CURA E DEL BENESSERE

*Costruiamo un mondo in cui sentirsi liberi di invecchiare e sereni nel chiedere aiuto,
dove le fragilità sono occasioni generative di legami e affetti
in un contesto di sostenibilità familiare e cittadinanza attiva.*

Riconoscere valore e dignità alle fragilità umane presenti e possibili, ai bisogni, ai desideri e alle risorse delle persone, organizzare servizi flessibili in grado di promuovere l'autonomia, la realizzazione, la cura necessari a ciascuno: in queste parole è racchiuso il senso del nostro lavoro, il faro che ci orienta ogni giorno.

L'area opera seguendo alcuni orientamenti metodologici specifici: la connessione tra i vari servizi che consente di creare condizioni utili a favorire la sperimentazione di sinergie modulari e flessibili; la formazione interna per incrementare la consapevolezza degli elementi qualificanti e distintivi che caratterizzano l'approccio della cooperativa alla condizione anziana; la formazione con le persone anziane e i caregivers per fronteggiare efficacemente e consapevolmente i cambiamenti nell'età anziana; lo sviluppo di relazioni e partenariati territoriali strategici capaci di connettere e attivare soggetti e potenziali portatori di interesse appartenenti ad ambiti diversificati (economico, culturale, della ricerca, civico, sociale, ecc.); la promozione culturale, finalizzata ad una sensibilizzazione diffusa su temi quali: le sfide dell'ageing; l'invecchiamento attivo; la comunità educante e inclusiva; l'interpretazione della dimensione sociale nei contesti sanitarizzati; l'housing e il supporto alla domiciliarità, ed infine l'innovazione nei servizi.

AGGREGAZIONI FUNZIONALI: ETA' ANZIANA

RESIDENZIALE:

- Accoglienza per Anziani
 - Casa Santa Maria

SEMIRESIDENZIALE:

- Centro Servizi per Anziani
 - Contrada Larga
 - Palazzo Crivelli
 - VitAttiva

DOMICILIARE E DI CONTESTO:

- Assistenza domiciliare e di contesto

SERVIZI TERRITORIALI

- Costruzione e promozione di reti territoriali

SPORTELLO SOCIALE:

- Centro di informazione, ascolto e sostegno

PIANO DELLA FORMAZIONE

L'area della cura e del benessere contribuisce ad integrare il piano della formazione generale della cooperativa con richieste di interesse specifico sia per singoli servizi che per aggregazioni funzionali. Il personale dell'area partecipa inoltre alle proposte formative generali organizzate dalla cooperativa, oltre che a quelle obbligatorie per legge.

La formazione può essere gestita sia da formatori esterni che interni: in tal modo il personale diventa una comunità di pratiche con interventi esperienziali per rendere ognuno capace e per far emergere le competenze del singolo a favore di tutti.

ORGANIZZAZIONE GENERALE AREA

L'area è organizzata in equipe assegnate a ciascun servizio, con a riferimento un/a coordinatore/trice. Inoltre è assegnata ad una figura la responsabilità generale di tutta l'area.

MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI (rif. 2.4.4)

La Carta di ciascun servizio viene monitorata annualmente all'interno dell'equipe con il coordinatore e le valutazioni degli indicatori vengono riportate nelle relazioni consuntive annuali previste dal committente (laddove previste). Modifiche sostanziali e significative che intervengono durante l'anno vengono comunque prontamente recepite in una revisione della carta dei servizi stessa.

La responsabile dell'Area supervisiona questi passaggi e ogni 3 anni monitora le carte dei servizi di ciascuna aggregazione funzionale per apportare le eventuali revisioni resesi necessarie. In occasione del bilancio sociale annuale, inoltre, vengono rendicontati gli indicatori delle carte dei servizi.

CARTA DEI SERVIZI – sezioni SPECIALI

RESIDENZIALE ANZIANI

3.2 Accoglienza per anziani

1. SEZIONE SPECIALE

3.1 UNA SCHEDA PER OGNI SERVIZIO E/O INTERVENTO CHE CONTIENE:

3.1.1 descrizione del bisogno cui si intende rispondere

La Casa è pensata per rispondere ai bisogni delle persone anziane, in particolare quando hanno problemi di tipo assistenziale, e socio-sanitario, anche solo temporanei, che rendono rischioso il loro vivere da soli; quando vengono dimesse dagli ospedali, dalle case di cura o cliniche ma necessitano di periodi di convalescenza e post riabilitativo in un contesto protetto; quando stanno attendendo l'inserimento in strutture residenziali (RSA); quando vivono insieme a familiari ma in situazioni di disagio psicologico derivante dalle fatiche della convivenza; quando hanno un peggioramento repentino dello stato di salute che non consente più di vivere da soli o in famiglia, fino alla costruzione di un progetto individualizzato di cura; quando desiderano alternare la loro solitudine con periodi di vita comunitaria, per rigenerarsi, mantenere viva la mente ed il corpo e l'anima.

La Casa risponde anche ai bisogni delle famiglie quando devono fronteggiare emergenze, impedimenti e fatiche nel loro impegno di cura; quando hanno esigenze di conciliazione con i propri tempi di vita (lavorativa, personale); quando devono gestire periodi di assenza dell'assistente familiare e scelgono questo luogo come alternativa alla badante stessa; quando desiderano potersi concedere viaggi o vacanze con la tranquillità di non lasciare il familiare solo a casa, anche per un week end; quando hanno bisogno di un supporto nella definizione di un progetto assistenziale integrato, di brevi opportunità di formazione delle pratiche assistenziali di base; quando devono ristrutturare in toto o in parte l'abitazione in cui risiede l'anziano.

3.1.2 Descrizione del servizio/intervento indicando se in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con servizi esterni

La Casa si colloca tra i servizi intermedi, a supporto della domiciliarità avendo come caratteristica la temporaneità. Per questa sua specificità, dialoga con molti servizi sia sociali che sanitari: si raccorda ad esempio con reparti ospedalieri per concordare l'inserimento post ricovero, intrattiene un dialogo con i medici di medicina generale di ciascun ospite, come pure laddove necessario, con assistenti sociali e amministratori di sostegno.

La giornata tipo scorre indicativamente nel modo seguente:

- la mattina è previsto, se concordato, un supporto nelle attività di igiene e cura personale per scendere poi in sala da pranzo per la colazione (dalle 8.00 fino alle 9.30);

- per chi lo desidera, dal lunedì al venerdì, verso le 10.00 viene proposta un'ora di ginnastica dolce di gruppo (“salotto ginnico”);
- c'è la possibilità di stare in compagnia come pure di dedicarsi ai propri interessi fruendo degli spazi comuni presenti nella Casa adatti ad esigenze diverse, partecipare alle iniziative proposte o andare autonomamente a fare due passi in paese;
- alle 12.00 si pranza, sulla base di un menù proposto da cui ciascun ospite sceglie giorno per giorno, tenendo conto delle proprie esigenze alimentari;
- a seguire è possibile riposare, per chi lo desidera, oppure stare in compagnia al bar, nelle sale o all'esterno quando il tempo lo consente;
- il programma delle attività pomeridiane è vasto ed articolato: mostre, concerti ma anche giochi e balli, incontri con poeti, scrittori, musicisti, artigiani e produttori locali e laboratori di vario genere. E' importante precisare che ogni attività è una proposta e ciascuno è lasciato libero di partecipare o meno. Nel corso della mattina e del pomeriggio sono disponibili bevande, nel pomeriggio verso le 17.00 c'è la merenda;
- alle 19.00 è pronta la cena, e a seguire chi necessita di aiuto per prepararsi per la notte lo riceve; è possibile attardarsi negli spazi comuni e talvolta anche fruire di proposte di spettacoli musicali o altro organizzate nei dopo cena.

Il programma delle attività è esposto settimanalmente in bacheca, all'ingresso della Casa.

3.1.3 Metodologia di lavoro

Il servizio è gestito grazie a equipe multidisciplinari, con almeno tre momenti giornalieri di scambio e confronto sulla situazione degli ospiti, delle loro necessità. Il responsabile della casa aggiorna periodicamente i documenti a supporto del lavoro, sia come procedure ma anche come istruzioni puntuali che richiamano continuamente l'attenzione del personale ad un approccio di lavoro centrato sull'ospite, sui suoi desideri oltre che sui suoi bisogni.

Particolare attenzione inoltre viene riservata alla formazione e al confronto, ponendo al centro il tema fondamentale dell'accettazione dell'invecchiamento da parte delle persone come pure dei loro familiari.

La casa è anche un luogo formativo in senso ampio: tirocinanti, volontari di servizio civile nazionale e internazionale, volontariato di tutte le età, e un luogo aperto che accoglie le domande del territorio e cerca di organizzare delle risposte, ma anche che pone domande al territorio per promuovere la forma integrata di impresa sociale di comunità.

3.1.4 Destinatari

Possono essere accolte persone adulte e anziane, con bisogni assistenziali e sanitari non eccessivamente complessi, in particolare non possono essere accolte persone definitivamente allettate.

3.1.5 Attività

Presso la Casa vengono svolte numerose attività ricreative, culturali e motorie a favore degli utenti anche in collaborazione con altre organizzazioni finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale.

Inoltre, si trovano le seguenti attività e prestazioni:

- pensione completa;
- somministrazione e sorveglianza terapie;

- assistenza cura e igiene personale;
- presenza infermieristica quotidiana;
- presenza medica settimanale;
- ginnastica quotidiana dal lunedì al venerdì;
- presenza del fisioterapista;
- interventi fisioterapici personalizzati su richiesta;
- proposte animative quotidiane (ludiche, laboratoriali, culturali, religiose ...);
- servizio di ristorazione per esterni su richiesta (prenotazione alla reception);
- servizio bar;
- parrucchiera/barbiere su richiesta (prenotazione alla reception);
- pedicure/manicure su richiesta (prenotazione alla reception);
- fruizione di tutti gli spazi comuni interni ed esterni;
- parcheggio gratuito.

3.1.6 Figure professionali, modalità di accesso e presa in carico, giorni e orari di apertura, luogo

Figure professionali

Il ruolo di coordinamento, responsabile della casa, è svolto da personale in possesso di laurea in ambito psico/socio/pedagogico/educativo e di esperienza superiore ai 24 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari.

Il personale OSS presente è nella pressochè totalità dei casi in possesso della qualifica; chi non ha la qualifica o sta frequentando la scuola oppure ha almeno 24 mesi di esperienza nei servizi socioassistenziali.

Il personale che svolge la funzione di educatore/animatore è in possesso di laurea in ambito psico/socio/pedagogico/educativo e di esperienza superiore ai 24 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio-educativi o socio-sanitari.

Modalità di accesso e presa in carico

Sono previste due modalità di accesso: **diretto** e tramite **UVM**.

- A) Per **accesso diretto** si intendono tutte quelle situazioni in cui la persona anziana e i suoi familiari contattano direttamente la Casa avendo avuto indicazioni dai canali più vari (medici ospedalieri, medici di base, servizi sociali, rete parentale e amicale, conoscenze del territorio, e altro ancora) e ritengono che possa rappresentare una risposta alle proprie esigenze. Viene richiesta la compilazione di due schede, una da parte dell'ospite o di un suo familiare e una da parte del medico curante. Nella prima sono raccolte le abitudini e le esigenze specifiche della persona, al fine di riuscire a costruire un piano assistenziale individualizzato che consenta il più possibile di perseguire le finalità di benessere, rigenerazione e sostegno complessivo; la scheda del medico curante prevede l'indicazione delle patologie in essere e il piano terapeutico al fine di garantire continuità anche durante la permanenza presso la Casa; sono richieste inoltre tutte le indicazioni importanti ai fini di una corretta alimentazione.

B) Tramite **UVM**, invece, l'accesso è a seguito della valutazione dell'unità di valutazione multidisciplinare la quale decide il possibile ingresso in Casa. La durata del soggiorno è al massimo di 42 giorni nell'arco dell'anno

Per poter accedere tramite UVM è necessario rivolgersi al Servizio Cure Primarie del Distretto Sanitario della zona di residenza o anche attraverso il proprio medico di base. È stato inoltre definito che il coordinamento di tutti gli accessi provinciali tramite UVM è assegnato all'UVM di Pergine Valsugana.

È possibile conoscere la Casa e parlare con il Responsabile previo appuntamento.

Presidio degli operatori

L'equipe è composta da OSS, infermieri, medico, fisioterapista, educatori e dal responsabile della casa.

Anche la presenza notturna è sempre attiva.

La presenza del coordinatore, responsabile della Casa, è maggiore del 5% previsto dal Catalogo.

Giorni/orario di apertura

Il servizio è aperto tutto l'anno.

Luogo/ indirizzo

Casa Santa Maria si trova nel comune Altopiano della Vigolana, in località Vigolo Vattaro, via al Castello 39.

La Casa è stata ristrutturata nel 2012 ponendo particolare attenzione agli aspetti energetici e di impatto ambientale: oltre all'attenzione nella scelta dei serramenti, è stata dotata di cappotto e di impianto geotermico e fotovoltaico per renderla pressoché autosufficiente.

La Casa è inoltre sbarrierata per consentire agli ospiti di muoversi in sicurezza e promuovere, laddove possibile, il recupero di autonomia nella deambulazione.

E' dedicata specifica attenzione all'abbattimento delle barriere linguistiche e religiose garantendo a ciascuno la medesima accoglienza.

Dispone di:

- 18 stanze singole con bagno, wc, doccia attrezzata, collegamento TV
- 14 stanze che possono essere organizzate sia come singole che come doppie, con bagno, wc, doccia attrezzata, collegamento TV
- 10 stanze doppie con bagno, wc, doccia attrezzata, collegamento TV
- vasca per bagno assistito
- ampia sala da pranzo
- ampio soggiorno
- bar
- cucina
- sala polivalente
- giardino d'inverno
- salone per parrucchiera ed estetista
- ambulatorio medico-infermieristico
- salotto ai piani
- palestra
- ampio terrazzo sbarrierato

- chiesa
- ampi spazi interni attrezzati sia a piano terra che ai piani, per consentire agli ospiti di muoversi in sicurezza
- ampi spazi esterni
- collegamento diretto con il parco del paese

3.2 FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ ADOTTATI, RELATIVI INDICATORI DI QUALITÀ E EVENTUALI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

INDICATORE	STANDARD	VALORE TARGET
Qualità del servizio ristorazione	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità del servizio pulizie	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità del servizio assistenza	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità del servizio infermieristico e medico	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità del servizio di parrucchiera ed estetista	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità del servizio animazione	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Qualità del servizio di segreteria	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%
Gradimento del soggiorno in generale	Media della percentuale positiva rilevata periodicamente dell'indagine di gradimento agli ospiti e ai familiari	85,00%

Reclami

I suggerimenti, lamentele e reclami vengono presentati direttamente al personale di segreteria e al responsabile della Casa. A volte gli anziani espongono i problemi alle operatrici o alle animatrici: ogni segnalazione o richiesta porta al confronto tempestivo con la il responsabile della Casa e/o segreteria. Inoltre è presente una cassetta e il modulo su cui scrivere le proprie lamentele: è possibile lasciarle in forma anonima oppure firmata, a discrezione di chi segnala. La cassetta si trova nel soggiorno al piano terra.