Carta dei Servizi

"IL SOLE"

Società Cooperativa Sociale onlus

2024 - 2027

Indice

I. Sezione a

1.a Cos'è la Carta dei Servizi
2.a Quali sono gli obiettivi
3.a I destinatari
4.a Riferimenti normativi
5.a Principi ispiratori
6.a Pubblicazione e verifica
7.a Reclami
8.a Scheda

II. Sezione b

1.b La Nostra storia
2.b Carta d'identità
3.b Il consiglio di amministrazione
4.b Organigramma
5.b Autorizzazioni
6.b Mappa degli stakeholders
7.b Mission e valori
8.b Il volontariato

III. Sezione c

1.c Assistenza domiciliare territoriale
2.c Centro Servizi Alta Valle di Sole
3.c Centro Servizi Bassa Valle di Sole
4.c Dimora di Frate Sole

1.a Cos'è la Carta Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale IL SOLE Società Cooperativa Sociale Onlus presenta le proprie attività e la propria organizzazione, con l'obiettivo di fornire informazioni in merito alle nostre scelte e alle nostre progettualità, all'accessibilità ai Servizi adeguate.
IL SOLE Cooperativa Sociale opera per perseguire un eccellente livello di qualità dei propri interventi, attraverso un gruppo di lavoro che, in ragione della propria professionalità, cerca di offrire sempre le migliori risposte ai destinatari dei nostri interventi e alle richieste dei Servizi territoriali con i quali si è sviluppato il lavoro di rete.
La Carta dei servizi è un ulteriore passo avanti nella direzione della trasparenza e della professionalità, rappresentando uno strumento efficace per rendere chiara, semplice, comprensibile e diretta la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti. L'obiettivo è quello di fornire una dettagliata descrizione di quello che siamo e auspichiamo di continuare a essere in futuro, di quello che possiamo offrire in termini di progettualità e servizi, in coerenza con i principi fondativi del nostro agire professionale e sociale.
La Carta dei servizi è un documento dove la Cooperativa illustra la sua identità e i suoi valori, la sua organizzazione interna, i parametri di qualità, le modalità e i tempi dei servizi offerti.

2.a Quali sono gli obiettivi

- Fornire tutte le informazioni per una corretta fruizione dei servizi
- Dichiarare le attività svolte
- Rendere noti gli impegni verso la cittadinanza
- Offrire garanzie ai cittadini
- Indicare gli standard di qualità
- Promuovere strumenti per comprendere la soddisfazione degli utenti
- Favorire il miglioramento della Cooperativa

3.a I destinatari

- i servizi a favore della domiciliarità rivolti ad anziani
- i servizi semiresidenziali rivolti ad anziani
- i servizi semiresidenziali rivolti a minori e giovani.

4.a Riferimenti normativi

La carta dei servizi è l'esito di un lavoro che ha coinvolto i vari ambiti della cooperativa. È stata redatta prendendo a riferimento la seguente normativa nazionale e locale:

D.P.C.M. 27/01/1994	"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
D.P.C.M 21/12/1995	"Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale"
L. 328/2000	"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
D.P.R. 3/5/2001	"Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003"
L.P. 13/2007	"Politiche sociali nella provincia di Trento"
Delibera n.1182 del 6/7/2018	"Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali"
Delibera n. 2474 del 21/12/2018	"Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni per l'anno 2019 e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenze e iniziative a sostegno della domiciliarità - area anziani"

5.a Principi ispiratori

Uguaglianza e imparzialità

Garantire un'eguaglianza alle persone, offrendo pari opportunità senza attuare delle discriminazioni di trattamento e nell'accesso alle prestazioni

Imparzialità

Operare con criteri di giustizia, obiettività e trasparenza nei confronti degli utenti

Continuità

Pianificare il lavoro affinché gli interventi siano offerti in modo continuativo, regolare, senza arrecare disagi alle persone

Diritto di scelta

Promuovere il diritto di scelta del cittadino nei confronti dell'organizzazione che meglio risponde ai suoi bisogni

Partecipazione

Favorire la partecipazione della persona facilitando l'accesso alle informazioni, che devono essere comunicate in modo chiaro e trasparente; accogliere eventuali proposte, osservazioni per il miglioramento dei servizi

Efficienza ed efficacia

Erogare i servizi conformi ai parametri di efficacia ed efficienza, ponendo attenzione alle risorse impiegate e ai risultati raggiunti

6.a Pubblicazione e verifica

La Carta dei Servizi si configura, inoltre, come un prezioso strumento ad uso interno (dei lavoratori e dei soci) attraverso cui stimolare momenti di confronto e una costante riflessione circa la fattibilità progettuale, la coerenza degli interventi e la corresponsione tra obiettivi iniziali e risultati finali raggiunti.
La diffusione della Carta dei Servizi avviene attraverso la pubblicazione sul sito internet e la produzione di copie cartacee disponibili nella sede centrale, consultabili da parte di tutte le persone portatrici di interesse, siano essi interlocutori interni (lavoratori, soci, volontari) che esterni (soggetti pubblici e privati dislocati sul territorio, la Comunità, gli utenti e le loro famiglie).

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

7.a Reclami

La Società Cooperativa Sociale IL SOLE onlus, al fine di tutelare i cittadini e di assicurare la migliore realizzazione dei servizi, garantisce la possibilità di effettuare reclamo a seguito di disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità dei servizi erogati.
La valutazione dei reclami e dei suggerimenti, permette alla Cooperativa di individuare e definire gli obiettivi di miglioramento assegnati in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle relative disponibilità economiche, tecniche ed organizzative. Al fine di rendere l operazione di reclamo un diritto da esercitare in modo immediato e con semplicità, esso può essere sottoposto all attenzione della Cooperativa in diverse forme, ossia:

- Comunicazione telefonica al numero: Rappresentante legale Suighi Maurizio 3407993566
- Colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, al recapito
- Sopra indicato con il referente della Cooperativa servizio oggetto di disfunzione;
- Compilazione di apposita scheda presente presso la sede legale della
- Cooperativa e presso la sede amministrativa.

Le segnalazioni ed i reclami (effettuati in forma scritta, verbale o telefonica) devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l interessato ha ravvisato il comportamento o l atto ritenuto lesivo; il cittadino ha diritto di ottenere risposta entro tre giorni dalla presentazione del reclamo. Ogni reclamo verrà registrato ed archiviato sotto forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli del committente.

8.a Scheda

“IL SOLE “ Società Cooperativa Sociale onlus

Scheda per le segnalazioni ed i reclami

Cognome_____

Nome_____

Via/Piazza_____ N°_____ Città_____

Tel_____ E-Mail_____

Indirizzato a_____

Oggetto della Segnalazione:

_____
_____
_____
_____
_____ _____
_____ _____

Ricevuta il_____

Dall’operatore _____
Dal volontario _____
Dal familiare _____

1.b La nostra storia

La Cooperativa sociale "Il Sole" nasce nel 2001 da un gruppo di amici mossi dall'intenzione di mettere a disposizione il loro tempo e le loro competenze per realizzare degli interventi e promuovere delle attività nel **settore socio-educativo.**

Nasce come **Società Cooperativa Sociale di tipo A**, non persegue scopi di lucro, la sede legale è ubicata a Cavizzana (Tn) mentre quella amministrativa a Terzolas (Tn).

Le prime iniziative vengono attivate sul territorio della Valle di Sole espandendosi, in seguito, anche alla limitrofa Valle di Non. L'ambito di intervento riguarda l'erogazione di **servizi socio-assistenziali** ed **educativi** rivolti ad **anziani, giovani** e **minori** in collaborazione con Enti Pubblici (Comuni, Comunità di Valle, Provincia) e privati.

L'obiettivo principale sotteso a tutti i progetti attuati in questi anni dalla Cooperativa è quello di intersecare le richieste dei committenti con una **progettazione socio-educativa** elaborata ad hoc e **personalizzata** sulla base dei bisogni di ciascuna persona.

Il suo indirizzo di fondo è volto ad amalgamare la creatività d'impresa con la **capacità di adeguamento** ai mutamenti del contesto socio-economico e con l'adozione di **buone prassi** orientate al lavoro sinergico di rete con gli altri servizi territoriali.

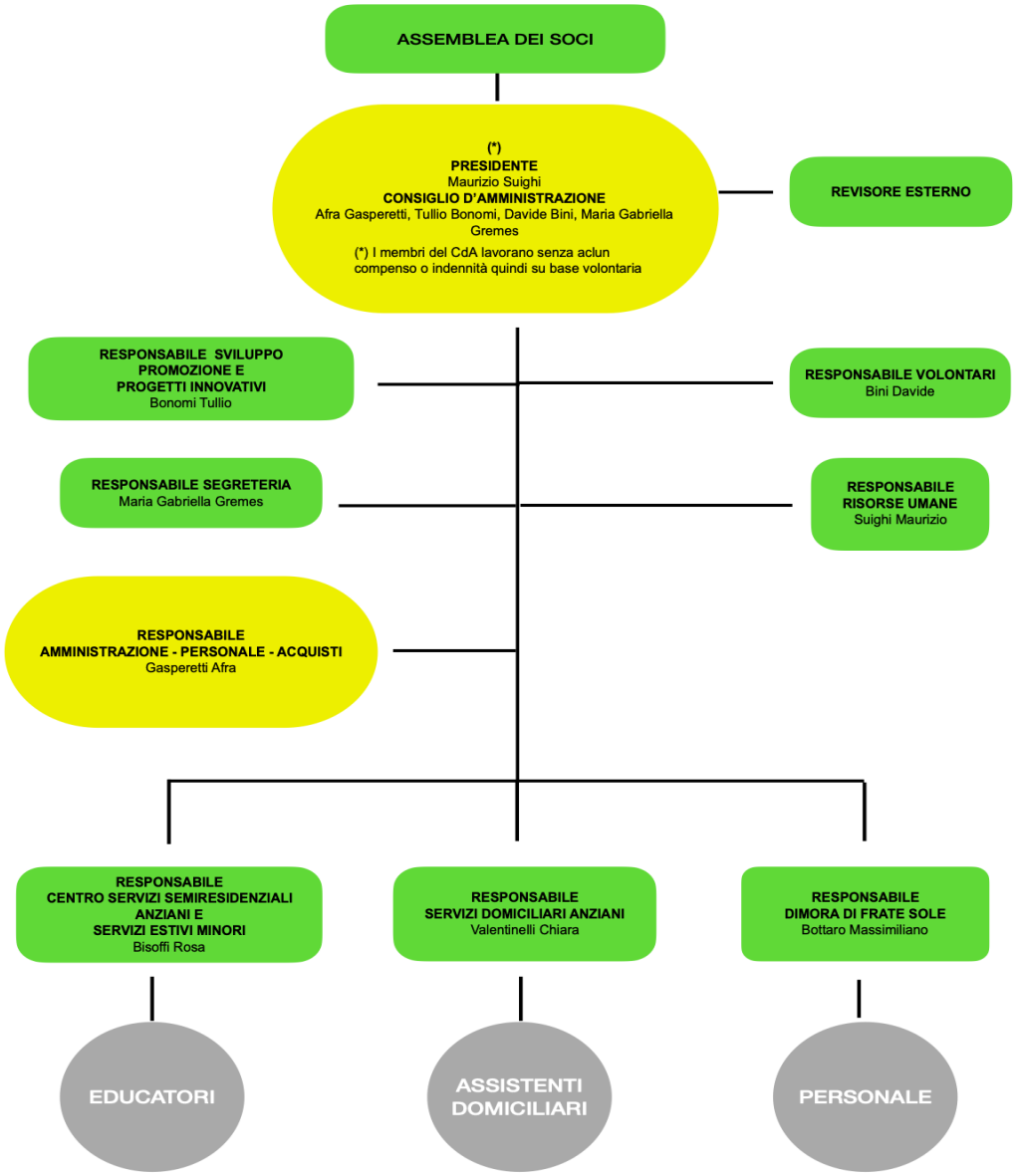
2.b Carta d'identità

NOME DELL'ORGANIZZAZIONE	IL SOLE
FORMA GIURIDICA	Società Cooperativa Sociale di tipo A onlus
DATA DI COSTITUZIONE	03.07.2001
SEDE LEGALE	Via Alpi 19 38022 Cavizzana (Tn)
SEDE AMMINISTRATIVA	Terzolas (Tn) Dimora di Frate Sole Via ai Cappuccini 1 cap 38027
FORZA LAVORO	41 lavoratori
ATTIVITÀ	socio-assistenziali, residenziali, semi-residenziali ed educative rivolte a persone in stato di fragilità
AMBITO DI OPERATIVITÀ	Provincia di Trento
CONTATTI	ilsolescs@gmail.com ilsolescs@pec.it www.cooperativailsole.com
PARTITA IVA	0 1 7 5 0 4 8 0 2 2 8

3.b Il Consiglio di Amministrazione

9

4.b Organigramma



5.b Autorizzazioni

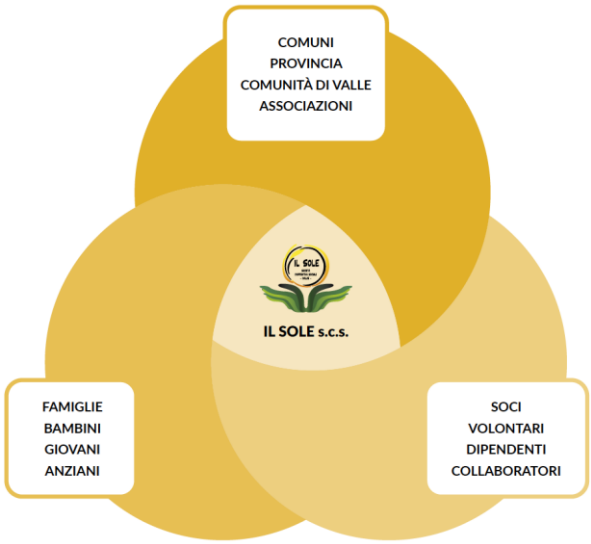
Autorizzazioni, Accreditamento e Certificazioni La Società cooperativa sociale IL SOLE onlus con delibera n° 355 del 3 dicembre 2020 è autorizzata definitivamente per svolgere servizi residenziali.

La Società cooperativa sociale IL SOLE onlus con delibera definitiva di dicembre 2021 è stata accreditata ed autorizzata per operare in ambito socio-assistenziale ai sensi degli artt. 19 e 20 della LP 13\2007 e degli artt. 4 e 6 del d.P.P.9 aprile 2018 n. 3-78\ leg per le aggregazioni funzionali età anziana residenziale, semiresidenziale e domiciliare di contesto.

La Società cooperativa sociale IL SOLE onlus al fine di rispondere alla sempre maggiore attenzione riposta dall'intero contesto civile ed economico verso comportamenti chiari e trasparenti, con delibera del CdA n. 07/2021 dd 22/11/2021, ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in conformità alle norme di legge sulla responsabilità amministrativa degli enti (D.Lgs. 231/2001). Il Modello contempla un documento denominato "Codice Etico" che racchiude i principi etici - quali correttezza, lealtà, integrità e trasparenza - che ispirano i nostri quotidiani comportamenti nella conduzione degli affari e in generale nello svolgimento dell'attività aziendale in ogni sua estrinsecazione, per il buon funzionamento, l'affidabilità e l'immagine positiva della nostra azienda.

La Società cooperativa sociale IL SOLE onlus è stata certificata "Family Audit", è uno strumento che qualifica un'organizzazione attenta alle esigenze di conciliazione Famiglia-Lavoro dei propri dipendenti. Approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 2082 di data 24/11/2016 - certificato n. 291 registro delle organizzazioni certificate Family Audit.

6.b Mappa degli STAKEHOLDERS



Le aree di intervento in cui agisce fanno della Cooperativa un soggetto intorno al quale si sviluppano molte relazioni messe in atto da "portatori di interesse" la cui natura, finalità e distanza dalla Struttura possono essere molto diverse.
Sono "portatori di interesse" (**stakeholders**) i **soci** e i **dipendenti** per i quali la Cooperativa, a livelli diversi, risponde al bisogno di occupazione e sono "portatori di interesse" i fruitori dei servizi, siano essi **famiglie, minori** e **anziani** per i quali la Cooperativa rappresenta la risposta ad uno o più bisogni, dall'educazione, all'accompagnamento, alla socializzazione, all'assistenza.

7.b Mission e valori

I valori di riferimento su cui si modella l'agire sociale della Cooperativa "Il Sole" sono:

- **dimensione relazionale**, come fondamento dell'alleanza di lavoro nella pratica quotidiana con l'utente nonché base del rapporto con e fra i dipendenti;
- **centralità della persona**, garantita attraverso la valorizzazione delle potenzialità individuali e la sintonizzazione sui bisogni fisici, assistenziali e relazionali delle persone;
- **territorialità**, intesa come azione di ascolto e dialogo con il territorio in cui si opera, conoscenza dei bisogni e delle problematiche reali, partecipazione attiva alla comunità locale;
- **lavoro in rete**, con soggetti diversi (società civile, Ente pubblico, Servizi Sociali, associazionismo) allo scopo di instaurare relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di co-progettazione;
- **responsabilità** e **professionalità** nella relazione con gli utenti, le loro famiglie e con gli stakeholders;
- **rispetto dei diritti umani** inviolabili e **tutela dell'integrità fisica e morale** delle persone verso cui erogano assistenza e servizi;
- **ruolo del volontariato**, come componente vitale della Cooperativa per l'apporto di contributi concreti ma anche come testimonianza del collegamento con il tessuto sociale;
- **promozione dell'impresa sociale** e costante **impegno** a favorire l'ampliamento della gamma dei servizi/interventi offerti.

8.b Il volontariato

La Cooperativa “Il Sole” investe da sempre molte risorse, umane ed economiche, per favorire e sostenere il mondo del volontariato locale, la cui preziosa azione mira ad “accompagnare” l’utente nella quotidianità, offrendo sia momenti di **aiuto concreto** nell’espletamento delle pratiche quotidiane, sia **occasioni di confronto** e di maggiore **integrazione** nel gruppo sociale di appartenenza. Contribuisce, inoltre, a far sperimentare agli anziani processi esistenziali di significatività comunitaria in modo da contrastare la mancanza di ruolo e di relazione che spesso caratterizza la vita delle persone della terza età.

Rappresenta, inoltre, una risorsa importante non solo per gli utenti ma anche per il personale educativo, promuovendo un’**identità gruppale coesa**, fondata sui valori della responsabilità, alleanza e solidarietà.

1.c Assistenza domiciliare territoriale

Il servizio di assistenza domiciliare territoriale persegue l'obiettivo di promuovere e sostenere **la qualità della vita** di coloro che hanno perso, in via temporanea o permanente, la capacità di provvedere autonomamente ed in modo soddisfacente a se stessi, siano essi persone **anziane** o in situazione di bisogno e **marcato svantaggio sociale.**

Si tratta pertanto di fare in modo che costoro permangano il più possibile nel proprio ambiente di vita evitando o ritardando così l'inserimento presso strutture residenziali. Nell'ambito di un progetto individualizzato, basato sull'analisi dei bisogni specifici, le prestazioni erogate presso il domicilio dell'utente riguardano la **cura e l'igiene personale, l'aiuto nelle incombenze domestiche**, il lavaggio della biancheria, la **preparazione dei pasti,** l'espletamento di piccole commissioni, l'attivazione delle risorse di rete. L'attività viene costantemente monitorata attraverso periodici incontri con tutte le figure professionali coinvolte nella presa in carico (medico, assistente sociale, referente tecnico) e con lo stesso utente e i suoi familiari tramite il loro livello di gradimento.

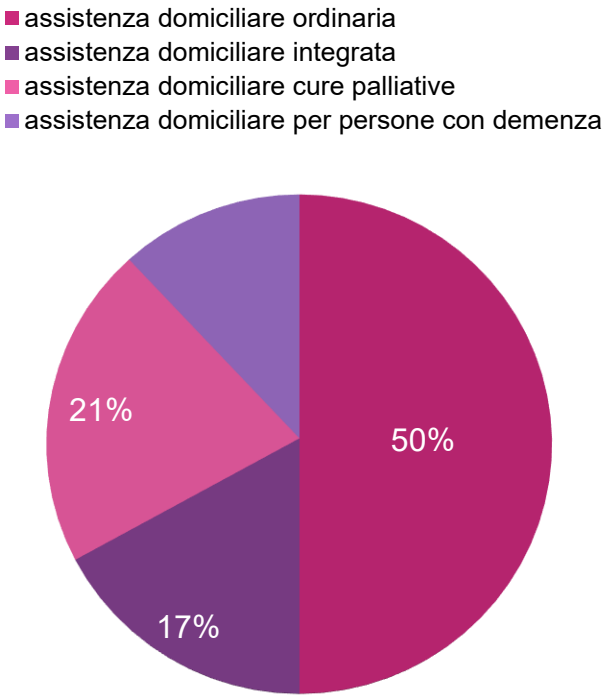
Classificazione Assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare territoriale si distingue in **ordinaria,** indirizzata a persone non autosufficienti con **bisogni socio-sanitari, e integrata (A.D.I.)** rivolta al **paziente oncologico terminale (A.D.I.-C.P.)** e quella diretta a persone affette da **demenza (A.D.P.D.).**

Il servizio di assistenza domiciliare ordinaria è gestito dalla **Comunità della Valle di Sole** in collaborazione con la Cooperativa, ha previsto l'impiego nel corso del 2021 di 10 assistenti domiciliari qualificate.

Il servizio di assistenza domiciliare integrata, cure palliative e per demenza è gestito dalla APSS Valle di Sole

Servizio in convenzione



ENTE DI RIFERIMENTO	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	MODALITÀ DI ACCESSO
Comunità della Valle di Sole Via IV Novembre, 4 - Malè Tel. 0463 901029	- Assistenza domiciliare ordinaria	Attraverso il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità della Valle di Sole
APSS Valle di Sole	- Assistenza domiciliare integrata - Assistenza domiciliare cure palliative - Assistenza domiciliare per	Attraverso i loro servizi

Obiettivi	• Soddisfare i bisogni e le esigenze assistenziali della persona • Valorizzare le capacità e abilità residue di ogni singolo soggetto • Ridurre i ricoveri favorendo la permanenza delle persone nel proprio contesto di vita • Supportare la famiglia nel carico assistenziale • Garantire una presa in carico globale e tempestiva • Favorire la continuità assistenziale attraverso soluzioni il più possibile personalizzate
Personale coinvolto	Operatori socio-sanitari Assistenti domiciliari Personale dell'ufficio: Referente tecnico (RT) e Coordinamento

Come si accede	Per l'assistenza domiciliare diurna e serale i cittadini si rivolgono al servizio sociale di zona, il quale, valutato il bisogno, attiva il servizio in collaborazione con la Cooperativa IL SOLE. Per l'assistenza domiciliare integrata, cure palliative e per persone con demenza è invece l'Azienda Sanitaria ad accertare lo stato di bisogno mediante l'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) e richiedere così l'attivazione del servizio. Per coloro invece che vogliono richiedere il servizio in forma privata l'accesso avviene rivolgendosi direttamente agli uffici della Cooperativa.
Durata e Orari	Servizio erogato 7 giorni su 7 Per l'assistenza diurna dalle 07.00 alle 20.00
Dove siamo	Per il servizio convenzionato IL SOLE opera su tutto il territorio Comunità della Valle di Sole.
Costo del privato servizio domiciliare	IL SOLE stabilisce un corrispettivo compreso dai 25 ai 30 €, a seconda della zona e dei bisogni specifici.
Recapiti	Società cooperativa sociale IL SOLE onlus www.cooperativailsole.com Coordinatrice Servizi domiciliari anziani Valentinelli Chiara tel. 3881616260

Qualità del Servizio

La qualità del Servizio è garantita attraverso l'attuazione del piano di lavoro relativo ai bisogni socio-assistenziali individuali e familiari

- - progettazione di interventi personalizzati, condivisi con l'utente e i suoi familiari
- - incontri periodici con tutti gli operatori coinvolti nella presa in carico
- - servizio attivato tempestivamente e prestato in modo continuativo
- - individuazione di un referente tecnico di riferimento
- - attenta selezione degli operatori più idonei al caso e monitoraggio costante del loro lavoro

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione *
Presa in carico			
Tempestività dell'attivazione	Tempi massimi per la presa in carico	Rispetto dei tempi stabiliti dalle convenzioni	95%
Coerenza del Piano Lavoro con i bisogni dell'utente	Conoscenza delle informazioni necessarie per la stesura del Piano Lavoro	Approfondimento attraverso il fascicolo dell'utente fornito dall'Ente committente	100%

		Colloquio con la figura professionale del Committente di riferimento	100%
	Conoscenza da parte dell'utente della Cooperativa	Colloquio telefonico e/o visita domiciliare con i familiari/utente da parte della Cooperativa	100%
Erogazione del servizio			
Presentazione del caso all'operatore individuato	Conoscenza del Piano Lavoro da parte dell'operatore	Verifica con il referente tecnico	100%
Coerenza del Piano Lavoro con i bisogni dell'utente	Coerenza del Piano e del servizio erogato con l'evoluzione dei bisogni	Verifica in itinere e all'occorrenza aggiornamento del Piano Lavoro	100%
Supporto al caregiver	Garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa	Progetto ADPD: sostegno al caregiver dell'utente con demenza attraverso interventi mirati a sollevare il carico assistenziale	100%
Supporto al caregiver	Garantire al caregiver momenti di sostegno relazionale professionale	Progetto ADPD: possibilità di intervento di una psicologa a sostegno del caregiver	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%
Informazione/formazione del caregiver e/o familiare	Affiancamento al caregiver e/o familiare nell'attività di accudimento e mobilizzazione della persona non autosufficiente.	Progetto Dimissioni protette: durata di 4 settimane mirate alla formazione del caregiver	100%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Presenza di non conformità, lamentele e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna	100%

ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Presa in carico			
Tempestività dell'attivazione	Tempi massimi per la presa in carico	Attivazione da poche ore dopo la richiesta ad un massimo di due giorni (in base all'urgenza)	95%
Coerenza del Piano di Lavoro con i bisogni dell'utente	Conoscenza delle informazioni necessarie per la stesura del Piano Lavoro	Colloquio e/o visita domiciliare con utente e/o familiari	100%
	Conoscenza da parte dell'utente dell'intervento proposto	Colloquio e/o visita domiciliare con utente e/o familiari	100%
Erogazione del servizio			
Presentazione del caso all'operatore individuato (selezione dell'operatore personalizzata; profilo adatto allo specifico caso)	Conoscenza del Piano Lavoro da parte dell'operatore	Verifica con il referente tecnico	100%
Attenzione all'evoluzione di bisogni e/o esigenze	Coerenza delle informazioni con la situazione reale	Verifica in itinere ogni volta all'occorrenza e eventuale aggiornamento del Piano Lavoro	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Presenza di lamentele e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna	100%
Monitoraggio e valutazione			
Monitoraggio e valutazione del servizio erogato	Verifica periodica con l'utente	Verifica/controllo qualità con utente (telefonicamente, in ufficio e/o con visita domiciliare) ogni volta all'occorrenza	100%
	Verifica periodica con le operatrici che abitualmente erogano il servizio	Colloquio di verifica con operatore almeno una volta all'anno e sempre all'occorrenza	100%

ALTRI SERVIZI SUL TERRITORIO

Fattore di qualità	Indicatore	Obiettivi	Livello di prestazione*
Informazione su iniziative e servizi disponibili	Organizzazione di attività di informazione in merito alle iniziative riguardanti l'invecchiamento attivo e l'orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio	Mantenere informati anziani e loro caregiver rispetto alle possibilità presenti sul territorio.	95%
Informazione e formazione in tema di alfabetizzazione nell'uso di tecnologie	Organizzazione di 1 attività all'anno mirata all'alfabetizzazione nell'uso di tecnologie oggi a disposizione per attività utili alla quotidianità e/o per il controllo di parametri sanitari.	Formare e supportare utenti e caregiver nell'uso di tecnologie diventate ormai strumenti indispensabili per lo svolgimento di alcune attività quotidiane.	100%
Informazione e formazione in tema di cohousing o welfare di condominio/quartiere	Organizzazione di 1 iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing, o del welfare di condominio o del welfare di quartiere.	La Dimora di Frate Sole: promozione dei progetti di cohousing e promozione sul territorio.	100%

2.c Centro Servizi Alta Valle di Sole

Il Centro Servizi Alta Valle di Sole, ubicato ad Ossana, nasce nel 2011 su mandato della **Comunità della Valle di Sole.** Il target di utenza riguarda tutte le **persone anziane** residenti sul territorio che non presentano problematiche psico-fisiche invalidanti tali da richiedere una specifica assistenza sanitaria. La maggior parte degli ospiti gode di una buona autonomia fisica; solo alcuni, in particolare gli utenti del **servizio pasti,** necessitano di un aiuto e di una supervisione da parte degli operatori per lo svolgimento di alcune funzioni della vita quotidiana.

L'obiettivo perseguito dalle attività del Centro è quello di incoraggiare **l'autonomia** e **mantenere le capacità residuali** (cognitive, motorie, relazionali) degli ospiti, fattori favorenti la soddisfazione di sé, il senso di auto-efficacia e quindi, più in generale, l'autostima individuale. Il forte potere aggregante, inoltre, basato sulla **relazione** tra i vari ospiti e con gli operatori, permette di **ridimensionare il rischio di isolamento,** passività ed emarginazione sociale a cui vanno incontro molte persone in età senile. Questo servizio, infine, è finalizzato a favorire il più possibile la loro permanenza nel **proprio ambiente di vita e a sostenere le famiglie di appartenenza** nella gestione e cura dei propri cari riducendo così il loro carico assistenziale.

Le attività sono organizzate dall'equipe composta da quattro dipendenti (tre operatori e un coordinatore) e si avvalgono del prezioso contributo offerto dai volontari.

Servizio in convenzione

ENTE DI RIFERIMENTO	MODALITÀ DI ACCESSO
Comunità della Valle di Sole Via IV Novembre, 4 - Malè Tel. 0463 901029	- attraverso il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità della Valle di Sole per il servizio pasti (pranzo) - accesso libero per tutte le attività educative e ricreative

ENTE GESTORE	PERIODO	LUOGO	PERSONALE COOPERATIVA	ORARIO
Coop. Il Sole	tutto l'anno	Ex Municipio Ossana Piazza S. Vigilio	3 operatori 1 coordinatore	11.00-17.00

Prestazioni erogate

Trasporto individualizzato	Il martedì e il venerdì
Trasporto degli utenti dall'ex Centro Servizi Valle di Rabbi al centro di Ossana	tutti i giorni di apertura del Centro
Pranzo	tutti i giorni, conferito dalla RSA di Pellizzano
Laboratori manuali	produzione di piccoli oggetti decorativi
Laboratorio teatrale	rappresentazione di commedie
Laboratorio di cucina	confezionamento di torte e biscotti
Attività ludiche	giochi, animazione e feste
Attività religiose	celebrazione della S. Messa e recita del S. Rosario
Corsi di informatica	PC, Internet, tablet e smartphone
Attività culturali	momenti di dialogo e confronto, lettura dei quotidiani
Attività motorie	ginnastica dolce, yoga, passeggiate sul territorio
Incontro con il territorio	gite e gemellaggi

Destinatari	Persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti residenti in valle di Sole.
Obiettivi	• Valorizzare l'ospite che è il creatore del proprio progetto di vita • Promuovere la socializzazione • Prevenire l'isolamento e l'emarginazione • Offrire sostegno agli anziani e alle loro famiglie nella gestione della quotidianità
Personale coinvolto	Coordinatore del centro servizi Responsabile degli operatori Operatore socio-assistenziali e socio-sanitari, animatori Volontari
Attività svolte	Animazione pomeridiana, trasporto individualizzato o bus navetta, servizio pasto, bagno assistito, laboratori manuali e cognitivi, corsi di ginnastica.
Come si accede	La frequenza al Centro servizi è libera, per accedervi è sufficiente recarsi al Centro Servizi. Per il bagno assistito e il servizio pasto si accede attraverso il Servizio Sociale della comunità di Valle.
Durata e Orari	Dal lunedì al venerdì, dalle 11.00 alle 17.00
Dove siamo	Ossana Via San Vigilio 1
Recapiti	Società cooperativa sociale IL SOLE onlus www.cooperativailsole.com Legale rappresentante Suighi Maurizio tel. 3407993566 Coordinatrice Centro Alta Valle di Sole, Valentinelli Chiara 3493326065

Giornata tipo

Ore 10:30-11:00 - Trasporto individualizzato da casa al Centro (per chi usufruisce del servizio pasti)

Ore 11:00-12:00 - Arrivo al Centro per chi usufruisce del pranzo: accoglienza

Ore 12:00-13:15 - Pranzo

Ore 13:15-14:00 - Caffè e 4 chiacchiere

Ore 14:00 - Arrivo degli anziani (autonomamente o con bus navetta)

Ore 14:00-17:00 - Attività di animazione

Ore 17:10-17:30 - Trasporto individualizzato e con bus navetta dal Centro a casa

Qualità del servizio

- - attenta analisi dei bisogni socio-assistenziali e delle risorse individuali
- - inserimento graduale e modulato sull'individualità di ciascun ospite
- - progettazione di interventi personalizzati, condivisi con l'utente e i suoi familiari
- - incontri periodici con tutti gli operatori coinvolti nella presa in carico dell'utente
- - monitoraggio costante del livello di soddisfazione degli utenti e familiari
- - collaborazione con altre realtà presenti sul territorio

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Pianificazione e organizzazione iniziative			
Organizzazione e distribuzione equilibrata degli eventi nel tempo	Pianificazione	Presenza di un piano mensile delle attività: - condiviso nella riunione d'équipe - consegnato a mano a ciascun ospite - affisso nei luoghi di maggiore passaggio	90%
Ricezione degli stimoli da parte degli animatori e dell'équipe	Presenza di proposte provenienti dagli ospiti	Condivisione di ogni proposta nella riunione d'équipe	90%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%

Monitoraggio dell'animazione

Monitoraggio costante	Monitoraggio della programmazione	Verifica delle attività proposte in precedenza e condivisione di eventuali problematiche/proposte di miglioramento nella riunione d'équipe	100%
	Aggiornamento andamento dei gruppi	Confronto durante la riunione d'equipe in merito alle presenze e alla partecipazione	100%
Trasporto			
Adeguatezza dei tempi per il trasporto bus navetta	Orario	Prima delle 14.15 arrivo al Centro	85%
		Partenza per il rientro tra le 17.00 e le 17.20	85%
Ginnastica dolce			
Adeguatezza della proposta di attività fisica rispetto ai bisogni e alle caratteristiche degli ospiti	Professionalità dell'esperto	Presenza di attestato di Diploma I.S.E.F.	100%
	Gradimento degli ospiti per il servizio	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	100%

Bagno assistito			
Soddisfazione per il servizio ricevuto	Gradimento degli ospiti per il servizio	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	100%
Animazione pomeridiana			
Partecipazione attiva degli ospiti	Quantità degli ospiti coinvolti	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione	90%
Realizzazione degli eventi pianificati	Registrazione formale	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione	90%

3.c Centro Servizi Bassa Valle di Sole

Il Centro Servizi Alta Valle di Sole è ubicato a Terzolas, nasce su mandato della **Comunità della Valle di Sole.** Il target di utenza riguarda tutte le **persone anziane** residenti sul territorio che non presentano problematiche psico-fisiche invalidanti tali da richiedere una specifica assistenza sanitaria. La maggior parte degli ospiti gode di una buona autonomia fisica; solo alcuni, in particolare gli utenti del **servizio pasti,** necessitano di un aiuto e di una supervisione da parte degli operatori per lo svolgimento di alcune funzioni della vita quotidiana.

L'obiettivo perseguito dalle attività del Centro è quello di incoraggiare **l'autonomia** e **mantenere le capacità residuali** (cognitive, motorie, relazionali) degli ospiti, fattori favorenti la soddisfazione di sé, il senso di auto-efficacia e quindi, più in generale, l'autostima individuale. Il forte potere aggregante, inoltre, basato sulla **relazione** tra i vari ospiti e con gli operatori, permette di **ridimensionare il rischio di isolamento,** passività ed emarginazione sociale a cui vanno incontro molte persone in età senile. Questo servizio, infine, è finalizzato a favorire il più possibile la loro permanenza nel **proprio ambiente di vita e a sostenere le famiglie di appartenenza** nella gestione e cura dei propri cari riducendo così il loro carico assistenziale.

Le attività sono organizzate dall'equipe composta da quattro dipendenti (tre operatori e un coordinatore) e si avvalgono del prezioso contributo offerto dai volontari. Dal 2019 il Centro accoglie persone provenienti dalla bassa Valle di Sole attraverso il servizio trasporto messo a disposizione dalla cooperativa.

Servizio in convenzione

ENTE DI RIFERIMENTO	MODALITÀ DI ACCESSO
Comunità della Valle di Sole Via IV Novembre, 4 - Malè Tel. 0463 901029	- attraverso il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità della Valle di Sole per il servizio pasti (pranzo) - accesso libero per tutte le attività educative e ricreative

ENTE GESTORE	PERIODO	LUOGO	PERSONALE COOPERATIVA	ORARIO
Coop. Il Sole	tutto l'anno	Via ai Cappuccini 1, ex Convento Dimora di frate Sole	3 operatori 1 coordinatore	11.00-17.00

Prestazioni erogate

Trasporto individualizzato	Mercoledì
Trasporto degli utenti del servizio sociale della Comunità di Valle	Tutti i giorni di apertura
Pranzo	tutti i giorni, conferito dalla RSA di Malè
Laboratori manuali	produzione di piccoli oggetti decorativi
Laboratorio di cucina	confezionamento di torte e biscotti
Attività ludiche	giochi, animazione e feste
Attività religiose	celebrazione della S. Messa e recita del S. Rosario
Corsi di informatica	PC, Internet, tablet e smartphone
Attività culturali	momenti di dialogo e confronto, lettura dei quotidiani
Attività motorie	ginnastica dolce, yoga, passeggiate sul territorio
Incontro con il territorio	gite e gemellaggi

Destinatari	Persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti residenti in valle di Sole.
Obiettivi	• Valorizzare l'ospite che è il creatore del proprio progetto di vita • Promuovere la socializzazione • Prevenire l'isolamento e l'emarginazione • Offrire sostegno agli anziani e alle loro famiglie nella gestione della quotidianità
Personale coinvolto	Coordinatore del centro servizi Responsabile degli operatori Operatore socio-assistenziali e socio-sanitari, animatori Volontari
Attività svolte	Animazione pomeridiana, trasporto individualizzato o bus navetta, servizio pasto, bagno assistito, laboratori manuali e cognitivi, corsi di ginnastica.
Come si accede	La frequenza al Centro servizi è libera, per accedervi è sufficiente recarsi al Centro Servizi. Per il servizio pasto si accede attraverso il Servizio Sociale della comunità di Valle.
Durata e Orari	Dal lunedì al venerdì, dalle 11.00 alle 17.00
Dove siamo	Terzolas, via ai Cappuccini 1
Recapiti	Società cooperativa sociale IL SOLE onlus www.cooperativailsole.com Legale rappresentante Suighi Maurizio tel. 3407993566 Coordinatrice Centro Alta Valle di Sole, Valentinelli Chiara 3493326065

Giornata tipo

Ore 10:30-11:00 - Trasporto individualizzato da casa al Centro (per chi usufruisce del servizio pasti)

Ore 11:00-12:00 - Arrivo al Centro per chi usufruisce del pranzo: accoglienza

Ore 12:00-13:15 - Pranzo

Ore 13:15-14:00 - Caffè e 4 chiacchiere

Ore 14:00 - Arrivo degli anziani (autonomamente o con bus navetta)

Ore 14:00-17:00 - Attività di animazione

Ore 17:10-17:30 - Trasporto individualizzato e con bus navetta dal Centro a casa

Qualità del servizio

- - attenta analisi dei bisogni socio-assistenziali e delle risorse individuali
- - inserimento graduale e modulato sull'individualità di ciascun ospite
- - progettazione di interventi personalizzati, condivisi con l'utente e i suoi familiari
- - incontri periodici con tutti gli operatori coinvolti nella presa in carico dell'utente
- - monitoraggio costante del livello di soddisfazione degli utenti e familiari
- - collaborazione con altre realtà presenti sul territorio

Fattore di qualità	Indicatore	Misurazione	Livello di prestazione*
Pianificazione e organizzazione iniziative			
Organizzazione e distribuzione equilibrata degli eventi nel tempo	Pianificazione	Presenza di un piano mensile delle attività: - condiviso nella riunione d'équipe - consegnato a mano a ciascun ospite - affisso nei luoghi di maggiore passaggio	90%
Ricezione degli stimoli da parte degli animatori e dell'équipe	Presenza di proposte provenienti dagli ospiti	Condivisione di ogni proposta nella riunione d'équipe	90%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio per almeno 10 mesi all'anno partecipa ad un minimo di 20 ore di formazione annuale	90%

Monitoraggio dell'animazione

Monitoraggio costante	Monitoraggio della programmazione	Verifica delle attività proposte in precedenza e condivisione di eventuali problematiche/proposte di miglioramento nella riunione d'équipe	100%
	Aggiornamento andamento dei gruppi	Confronto durante la riunione d'equipe in merito alle presenze e alla partecipazione	100%
Trasporto			
Adeguatezza dei tempi per il trasporto bus navetta	Orario	Prima delle 14.15 arrivo al Centro	85%
		Partenza per il rientro tra le 17.00 e le 17.20	85%
Ginnastica dolce			
Adeguatezza della proposta di attività fisica rispetto ai bisogni e alle caratteristiche degli ospiti	Professionalità dell'esperto	Presenza di attestato di Diploma I.S.E.F.	100%
	Gradimento degli ospiti per il servizio	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	100%
Bagno assistito			
Soddisfazione per il servizio ricevuto	Gradimento degli ospiti per il servizio	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore al momento del servizio o nelle verifiche periodiche	100%
Animazione pomeridiana			
Partecipazione attiva degli ospiti	Quantità degli ospiti coinvolti	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione	90%
Realizzazione degli eventi pianificati	Registrazione formale	Resoconto degli operatori nel verbale di riunione	90%

4.c La Dimora di Frate Sole

La Dimora di Frate Sole, ubicata in Via dei Cappuccini, 1 a Terzolas (Tn) è principalmente una casa, abbastanza grande, dove possono soggiornare per brevi, medi o lunghi periodi delle persone che necessitano di vitto ed alloggio in totale sicurezza in con uno spirito di convivenza comunitaria. Nella casa ci sono altre sale destinate alla scuola musicale Celestino Eccher ma anche ad attività socio- culturali, convegni, meeting, matrimoni, cresime, battesimi, compleanni, corsi di vario genere che servono all'auto sostentamento economico della stessa per poter garantire una retta equa alla permanenza delle persone ivi residenti ed abbattendo i costi di mantenimento di questa grande struttura.

La Casa Soggiorno co-abitazione per anziani

Parte della Dimora è stata pensata come casa in co-residenza ed è rivolta in primis a tutte le persone che abbracciano questo modo di vivere insieme ricreando un'ambiente familiare. La tipologia degli ospiti è principalmente quella di persone autonome o semiautonome che desiderano vivere in compagnia piuttosto che in solitudine oppure come scelta alternativa all'assistenza privata a domicilio.

Mission

La non facile scelta di staccarsi dalla propria abitazione in generale non è sempre dovuta ad una decisione personale ma piuttosto ad un bisogno che non trova risposte nel luogo dove si vive. Un'altra scelta è dettata dalle instabili condizioni di salute dovute agli anni che passano o piuttosto a dei momenti in cui la vita riserva una momentanea sospensione della propria autonomia. La Dimora di Frate Sole accoglie persone anche fuori provincia alle quali potrebbe interessare un soggiorno e prendendosi una pausa dalla vita in città oppure per le persone che abitano in provincie lontane rispetto al luogo dove risiedono i propri familiari. Possono trovare ospitalità anche persone dimesse dall'ospedale purché non abbiano subito una forte limitazione della propria autonomia di deambulazione e nella gestione della propria cura personale.

La co-abitazione

Gli ospiti avranno a disposizione un nuovo e confortevole ambiente pensato esattamente come in una casa. La cucina e sala da pranzo sono il cuore del cohousing accanto al quale vi è una ampia sala polifunzionale che si trasforma in sala tv, laboratorio e luogo di socializzazione. Non manca la zona relax dove poter leggere un bel libro o semplicemente rilassarsi. Ogni ospite ha come alloggio la scelta tra una camera singola, doppia oppure matrimoniale. Soggiornare alla Dimora di Frate Sole significa essere assistiti 24 ore su 24 da personale incaricato a prendersi cura di ogni ospite: preparando i pasti, offrendo un servizio di pulizia delle camere e di lavanderia, vigilando con discreta attenzione sul loro benessere.

Personale

A regime, nella Dimora saranno presenti un Direttore, una animatrice/educatrice, operatrici e, su progetti individualizzati, sarà disponibile personale O.S.S. per i bisogni di prima necessità. In prospettiva si pensa di avvalersi della collaborazione di un'infermiera professionale per la gestione dei farmaci e per interfacciarsi con i medici di medicina generale degli anziani su questioni specifiche.
Detto ciò la vita si svolge come a casa propria con la differenza che i pasti, le pulizie del proprio alloggio e degli ambienti comuni sono a carico del Nostro personale. Insomma è come una vita a casa con un servizio da Hotel. La Dimora di Frate Sole vuole replicare una vita di comunità attiva, felice e ricca di momenti per la socializzazione e per questo l'ospite sarà partecipe alla coltivazione di orti ed avrà l'opportunità di prendersi cura di piccoli animali ospitati proprio dentro le mura di questo luogo spettacolare. La serenità è garantita da un'attenta progettazione di momenti di incontro, animazione e gioco oltre alla proposta di feste e gite fuori porta. Per i familiari ed amici vi sarà la possibilità di visita tutti i giorni dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle19. Un grande contributo per una azione animativa intergenerazionale è stato pensato con la Scuola musicale Celestino Eccher con la quale pensiamo di collaborare nel tempo affinché tutto ciò si possa realizzare.

I servizi a disposizione

L'ospite in base alle proprie attitudini e bagaglio di esperienze sarà parte attiva nel progettare servizi con una ricaduta sociale sugli altri ospiti e di queste idee e servizi non sappiamo dire molto in quanto verranno espressi da ognuno solo nel momento che risiederanno presso la Dimora. Per gli altri servizi come pedicure, igiene personale, somministrazione farmaci, ecc avranno un tariffario a parte, mentre il servizio pasto, cura delle camere, pulizia degli ambienti, animazione e la supervisione h24 sono compresi nella retta. Solitamente l'anziano vive in un continuo stato di attesa; vuole dire dover sempre aspettare che qualcuno lo accompagni dal dottore, alla visita medica di controllo, in centro a fare shopping o banalmente al negozio di telefonini perché qualcosa non va sul suo smartphone, ecc.
Significa dover sempre chiedere, pensando di essere di peso o di disturbo ed un impegno nella vita dei figli che hanno già così tante cose da fare. Ecco che la Dimora di Frate Sole può costituire la soluzione perfetta per la serenità dei propri genitori mettendosi a disposizione per i loro bisogni.

Animazione inclusione sociale

Tutti i pomeriggi gli operatori del Centro propongono diverse attività ricreative e/o culturali ed interventi sulla base degli interessi e delle richieste degli ospiti al fine di offrire opportunità di svago, di crescita personale, di sviluppo e/o di mantenimento delle proprie capacità. Ogni attività è finalizzata al benessere delle persone e tra queste sono comprese quelle a carattere cognitivo, espressivo, sensoriale, laboratoriale e ludiche. Le attività sono realizzate anche in collaborazione con le altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter generazionale. Viene data notevole importanza alle attività ricreative culturali e e motorie a favore degli utenti anche in collaborazione con altre organizzazioni finalizzate allo scambio intergenerazionale e di inclusione sociale.

Ospitalità sociale

La Dimora di Frate Sole è attrezzata per il soggiorno turistico, ritiri, incontri e convegni, gestite da associazioni o comunità religiose, che perseguono finalità sociali, culturali e assistenziali. Non solo ma la Nostra intenzione è di ospitare persone o gruppi interessati ad un tema socio culturale proponendo un contenuto con un forte carattere educativo, esperienziale, relazionale, solidale e sociale.

Si possono svolgere numerosi eventi

La Dimora di Frate Sole dispone di molte sale che possono soddisfare tantissime richieste di eventi. La sala congressi, la sala avvolti, la sala ristorante e la cucina sono ottimali per lo svolgimento di meeting, congressi, conferenze o matrimoni, cresime, battesimi. Queste potenzialità strutturali accanto alla particolarità del luogo con i suoi giardini e parcheggi hanno contribuito a renderla meta conosciuta ed utilizzata per questi tipi di servizio. Le altre 5 sale di dimensioni più contenute sono a disposizione della scuola musicale Celestino Eccher e da altri richiedenti per lo svolgimento di corsi di formazione, di yoga, ginnastica ecc.. che abbiano una forte ricaduta sociale e che ben si sposano al progetto sociale della Dimora.

Modalità di accesso

Per accedere come ospite della Dimora di Frate Sole bisogna contattare la Cooperativa Il Sole e fissare un appuntamento per i colloqui sia con l'ospite che con i propri familiari. L'idoneità per accedere si basa su degli indicatori rappresentativi lo stato di salute fisica e psicologica della persona. La Nostra intenzione è di poter ospitare persone con un buon grado di autonomia che possano contribuire ad una vita comunitaria volta alla socialità

Riepilogo

Destinatari	Anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti fortemente motivati, che desiderano contrastare il fenomeno della solitudine e potenziare il loro benessere psico-fisico attraverso la partecipazione attiva ad una comunità.
Obiettivi	• Arginare il rischio di solitudine, offrendo a persone anziane la possibilità di vivere in maniera più serena e sicura la propria età • Ottimizzare i costi (affitto, vitto, costi delle bollette, assistente famigliare) • Mantenere attive e stimolare le capacità e abilità individuali • Creare progettualità attraverso il consolidamento della forte rete di risorse presente sul territorio
Personale coinvolto	Direttore Assistente famigliare Animatore Volontari
Attività svolte	All'interno della casa soggiorno lavorano delle assistenti famigliari, tali figure professionali supportano gli ospiti nella gestione della quotidianità (preparazione dei pasti, pulizia degli ambienti comuni, aiuto nell'igiene, dialogo). Vengono offerte poi attività di animazione e incontro con il territorio (es. giochi cognitivi, passeggiate nei dintorni, esercizi di ginnastica dolce, laboratori manuali, feste).
Come si accede	Per richiedere l'inserimento in una delle strutture è necessario rivolgersi direttamente agli uffici della Cooperativa.
Durata e Orari	La Dimora di Frate Sole è aperta 7 giorni su 7 e vi è la presenza dell'assistente famigliare 24 ore su 24.

Dove siamo	Presso l'ex-convento dei Frati Cappuccini di Terzolas in Via ai Cappuccini 1
Recapiti	Società cooperativa sociale IL SOLE onlus www.cooperativailsole.com Dimora di Frate Sole www.dimoradifratesole.it Direttore Bottaro Massimiliano tel. 3440482417

Fattore di qualità	**Indicatore**	**Misurazione**	**Livello di prestazione***
Accoglienza e inserimento			
Gradualità dell'inserimento	Incontri esplicativi e preparatori	Presenza di almeno un momento precedente la presa in carico (con l'utente e/o i famigliari)	100%
Condivisione dei servizi e della attività proposte	Adesione formalmente sottoscritta	Sottoscrizione di un contratto e di un regolamento da parte del familiare e/o dall'utente stesso	100%
Rispetto della privacy	Regolamento del trattamento dei dati personali	Sottoscrizione del modulo privacy	100%
Attività e organizzazione generale della casa soggiorno Dimora di Frate Sole			
Presidio e monitoraggio (condizioni di salute e di benessere), sostegno nella quotidianità	Monitoraggio costante delle condizioni di salute e benessere	Presenza di personale 24h24	100%
	Tempestività nella gestione delle emergenze	Presenza di un telefono in ogni camera con segnalazione diretta all'operatrice in turno	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Gli operatori coinvolti nella gestione della Casa seguono una formazione annuale inerente lo specifico ruolo ricoperto	90%
Attenzione globale al benessere della persona	Qualità del menù alimentare	Offerta di menù alimentari con rotazione su 4 settimane elaborato con il supporto di un nutrizionista	100%
	Attenzione alle esigenze mediche della persona	Offerta di un piano alimentare e di salute in linea con le indicazioni mediche e supervisione/controllo somministrazione farmaci	100%
	Pianificazione e realizzazione di un piano di animazione interno alla casa	Registrazione mensile delle attività di animazione realizzate su apposito modulo interno (che valuta partecipazione, la soddisfazione e l'eventuale replicabilità delle attività)	100%
Comunicazione con la famiglia	Colloqui con i familiari	Ogni volta all'esigenza con i singoli famigliari	100%

Terzolas (TN), 14/10/2024