

Carta Servizi *Cooperativa Stella*



Carta dei servizi

Indice

Sezione I - Carta dei Servizi

1. La carta dei servizi	Pag. 4
2. La nostra storia	Pag. 6
3. L'oggetto sociale	Pag. 6
4. I nostri clienti	Pag. 10

Sezione II- I servizi offerti

5. Assistenza domiciliare	Pag. 12
6. Gestione strutture residenziali	Pag. 14
7. Ristorazione	Pag. 17
8. Trasparenza e comunicazione	Pag. 27
9. Conclusione	Pag. 27

Gentile Utente,

*la COOP. STELLA è lieta di condividere con Lei la terza edizione della propria **Carta dei Servizi***

Con essa intendiamo mettere a disposizione di coloro che a vario titolo entrano in contatto con noi, tutte le informazioni utili a valutare i servizi e la qualità del nostro lavoro.

La COOP. STELLA opera, dalla sua costituzione, nell'ambito dei servizi sociali dedicati ai cittadini in stato di bisogno, rivolgendo i propri interventi, sia a domicilio che in struttura protetta, soprattutto verso gli anziani ed i disabili, con un'attenzione particolare, da sempre, alla selezione ed alla formazione degli operatori addetti alle cure assistenziali, affinché professionalità ed umanità ne siano i tratti distintivi.

Certamente è stato impegnativo redigere la Carta dei Servizi: non si è trattato, infatti, di compiere un adempimento burocratico, ma di trovare il modo di comunicare al meglio – con chiarezza, semplicità e completezza – la vita di un'organizzazione costituita da persone al servizio di persone.

Per questo si tratta di un documento “ vivo ”, in continua evoluzione, che speriamo possa aiutarLa a scegliere fra i possibili interventi che la COOP. STELLA è in grado di offrirLe. Al contempo, Le chiediamo di aiutarci a migliorare sempre di più il nostro lavoro, inviandoci, nell'ambito di un rapporto che vorremmo fosse franco e sincero, suggerimenti, segnalazioni e critiche circa gli aspetti che meno corrispondono alle Sue aspettative o a quanto ci siamo impegnati a garantire con la “ Carta dei Servizi ”.

Mentre volentieri La informiamo circa i Suoi diritti e sulle norme di tutela previste dalla Legge, Le anticipiamo che potrà valutare direttamente, sulla base degli obiettivi che ci poniamo per l'anno 2011, il rispetto di quanto qui di seguito è proposto alla Sua cortese attenzione.

*Il Presidente
Dott.ssa Rosanna Pitrelli*

Sezione I

Carta dei servizi



1. LA CARTA DEI SERVIZI

Perché

Con la pubblicazione e la diffusione della Carta dei Servizi, la *Coop. Stella* intende offrire ai propri utenti, attraverso un documento elaborato in maniera semplice e leggibile, tutte le informazioni sulla gestione e l'organizzazione dei servizi offerti, garantendo un servizio costante di reperibilità.

Cos'è

È uno strumento con il quale la *Coop. Stella* s'impegna ad informare gli utenti, con adeguato dettaglio, circa le prestazioni offerte e i relativi modi d'erogazione; quindi fornire loro gli elementi necessari per una valutazione preventiva dei requisiti e degli standard richiesti e per una verifica della qualità del servizio erogato.

A Chi è rivolta

Ai cittadini poiché utenti diretti dei servizi, agli Enti gestori pubblici o privati in quanto committenti, controllori e finanziatori dei servizi.

Come nasce

La Carta dei Servizi nasce in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 come forma di tutela dei Clienti - utenti del Servizio, che possono valutare i vari aspetti del servizio offerto e costatare il rispetto degli impegni di miglioramento dichiarati nel documento dell'Azienda.

A quali principi si ispira

La Carta dei Servizi è uno strumento indispensabile per costruire e sostenere il rapporto con i cittadini o con gli organismi committenti, ispirandosi ai principi condivisi ed imprescindibili quali l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, il diritto di scelta, la partecipazione. Fare riferimento a tali principi non di rado rischia di diventare un "adempimento" burocratico: la *Coop. Stella* intende individuare in essi una concreta opportunità per migliorare la propria organizzazione e la qualità reale dei propri servizi.

- EGUAGLIANZA: nel rispetto dell'Art. 3 della Costituzione, i servizi devono essere erogati secondo il principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti. La *Coop. Stella* garantisce il rispetto delle regole riguardanti i rapporti con i beneficiari delle prestazioni, oltre ad assicurarsi che le norme d'accesso alle stesse siano uguali per tutti a prescindere dalle diversità di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche.
- IMPARZIALITÀ: la *Coop. Stella* ha l'obbligo di impostare i propri comportamenti nei confronti di ciascun utente secondo criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità, al fine di garantire un'adeguata assistenza. Educazione, rispetto, cortesia e disponibilità sono considerate da *Coop. Stella* come gli aspetti più qualificanti ed irrinunciabili d'ogni servizio fornito al singolo cittadino utente.

- **CONTINUITA'**: l'erogazione dei servizi d'assistenza e cura alla persona deve essere continua, integrata, regolare e senza interruzioni. La *Coop. Stella* s'impegna, in caso di funzionamento irregolare del servizio, ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi garantendo una reperibilità di coordinamento.
- **PARTECIPAZIONE**: al cittadino utente, ai suoi famigliari ed al Cliente in genere, la *Coop. Stella* chiede di collaborare al miglioramento della qualità dei servizi offerti. Per questo garantisce: una completa informazione circa le prestazioni ed i diritti dei fruitori; la tutela della privacy ed il libero accesso ai propri dati personali; la possibilità di prospettare osservazioni, esporre critiche e reclami, formulare suggerimenti per l'ottimizzazione dei servizi; la massima personalizzazione possibile degli interventi; la tutela dei suoi diritti nei confronti dell'organizzazione, anche attraverso le associazioni di utenti territoriali e nazionali.

Chi siamo

La *Coop. Stella* è una cooperativa specializzata nell'offerta di servizi socio - assistenziali dedicati alle persone anziane, alle persone disabili e, in genere, alle persone in situazione di disagio psico - fisico, in un settore che richiede una sempre maggiore integrazione tra le risorse delle istituzioni pubbliche e private sociali.

La *Coop. Stella* ha la propria sede operativa in:
47035 - Gambettola via Garibaldi n. 7
P.IVA 02874570134

La *Coop. Stella* svolge la sua attività prevalentemente nella zona del Nord Ovest Italia e, fin dalla sua fondazione, opera per rispondere ai nuovi bisogni sociali del territorio ed alle crescenti necessità assistenziali della comunità. Specializzata anche nel sottore socio - sanitario, presta particolare riguardo agli interventi di sostegno rivolti agli anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti, ai malati cronici ed ai soggetti colpiti da particolari patologie invalidanti (demenza senile, morbo di Alzheimer, ecc).

La *Coop. Stella* ha sempre prestato particolare attenzione alla partecipazione diretta dei lavoratori nella crescita e nello sviluppo dell'impresa, condividendo gli strumenti necessari al miglioramento della qualità della vita sia a livello professionale che a livello umano attraverso la formazione continua, il concreto sostegno organizzativo, la disponibilità all'ascolto e lo sviluppo iniziative di sussidiarietà interne.

2. LA NOSTRA STORIA

La Coop. Stella si costituisce innanzitutto per creare occupazione, con lo scopo statutario di prestare ai propri aderenti, ai loro familiari ed a tutti i cittadini interessati, servizi d'assistenza alla persona volti ad alleviare, e dove possibile a risolvere stati di sofferenza, d'emarginazione e di disagio degli anziani, dei disabili e delle persone bisognose d'interventi individualizzati, sia a domicilio che in struttura protetta.

Lo scopo dei servizi offerti diviene con maggior chiarezza e definizione quello di perseguire l'interesse generale della comunità nella promozione e nell'integrazione umana dei cittadini.

La Coop. Stella si apre maggiormente alle nuove norme d'integrazione sociale con il territorio: *Coop. Stella* è un interlocutore riconosciuto da Amministrazioni Comunali, Aziende Sanitarie Locali, Enti gestori di ospedali, case di cura, strutture residenziali per anziani e disabili, Istituti religiosi ed associazioni di volontariato e contribuisce allo sviluppo ed alla crescita di diverse Strutture Ospedaliere.

La nostra missione

Perché esistiamo e vogliamo “ mettercela tutta “ nell'offrire i nostri servizi?

“Per contribuire a migliorare concretamente la qualità della vita quotidiana di persone svantaggiate o in stato di bisogno e delle loro famiglie “.

La nostra visione

Cosa vogliamo diventare attraverso il miglioramento continuo delle nostre capacità e della nostra preparazione?

“ Una Società in grado di offrire lavoro qualificato ad un numero sempre più elevato di persone, riconosciuta per la qualità dell'attenzione che riserva ad ogni singolo individuo “.

Cerchiamo, quindi, di contribuire allo sviluppo bene comune, migliorando la qualità della vita degli individui a vario titolo svantaggiati. In modo particolare: persone anziane sofferenti, persone portatrice di disabilità psicofisiche, persone seguite dai servizi socio - assistenziali.

Come? Attraverso il sostegno organizzativo, il contributo operativo, il coinvolgimento umano, il miglioramento professionale dei propri lavoratori ispirandosi a principi di solidarietà, sussidiarietà prevalenza del bene comune.

Gli obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici che la *Coop. Stella* intende raggiungere nell'erogazione dei propri servizi attuando i propri strumenti gestionali - operativi ed attraverso la professionalità dei propri collaboratori e lavoratori si possono riassumere come segue: ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello d'umanità indispensabile per offrire un servizio d'alta qualità.

3. L'OGGETTO SOCIALE

Oggetto di *Coop. Stella* è l'attività socio - sanitaria ed educativa di cui all'Art. 1, primo comma, lettera A, della Legge 8 novembre 1991 n° 381. Per organizzare e svolgere le attività prima citate, è prevista e richiesta la partecipazione solidale di ciascun lavoratore e di tutto il gruppo sociale che sostiene direttamente la *Coop. Stella*, che svolge la gran parte delle proprie attività per enti ed organismi accreditati presso il Servizio Sanitario Nazionale, si occupa in modo specifico di:

- Servizi di gestione di strutture residenziali o semiresidenziali sanitario assistenziali per anziani o disabili
- Prestazioni infermieristiche, riabilitative e socio - educative
- Servizi d'assistenza domiciliare per anziani, portatori di handicap, persone in stato di disagio, prestazioni d'accompagnamento e custodia sociale per anziani e disabili.

Stile di lavoro

Nelle scelte organizzative ed operative messe in atto, sia nei confronti degli utenti che dei dipendenti, la *Coop. Stella* intende considerare il maggior numero possibile di fattori che costituiscono i diritti e le prerogative della persona umana (vale a dire la sua inalienabile dignità). Per questo rende partecipe ciascun operatore degli scopi e delle norme d'intervento dell'assistenza, ma soprattutto della filosofia che caratterizza lo stile di lavoro improntato al miglioramento della qualità di vita degli utenti finali. Gli operatori a tal fine possono sempre contare sulla disponibilità strutturale e sul sostegno psicologico della Società rispetto alla soluzione di problemi e trovare tutte le informazioni ed i supporti necessari per espletare al meglio le proprie funzioni.

Lo stile di gestione e di coordinamento delle attività adottato dalla *Coop. Stella* nell'erogazione dei propri servizi prevede le seguenti peculiari e consolidate caratteristiche operative:

- Tempestività degli interventi
- Disponibilità di personale con forte presidio del territorio.
- Orari prolungati d'apertura dei propri uffici di sede.
- Rapidità nella sostituzione degli operatori impossibilitati a presenziare al servizio.
- Flessibilità nel mettere in atto soluzioni individualizzate.
- Personalizzazione dell'approccio nella relazione d'aiuto con l'utente
- Professionalità elevata del personale, ottenuta con selezioni accurate e formazione continua.
- Contenimento del turnover del personale come fattore d'efficacia degli interventi.
- Adattamento delle azioni in base ai bisogni degli utenti e alle caratteristiche degli operatori.

- Aggiornamento continuo delle informazioni attraverso un flusso comunicativo collaudato
- Monitoraggio e controllo costante d'efficacia ed efficienza dei risultati conseguiti.
- Capacità di riadattare gli interventi secondo quanto emerso dalla verifica dei risultati.

L'organizzazione degli interventi, con la conseguente verifica dei risultati, rappresenta per la *Coop. Stella* il processo più importante per ottimizzare l'operato delle varie figure professionali e le eventuali successive correzioni dei singoli interventi. A tal fine le principali metodologie, adottate dai coordinatori dei servizi di sede e dai referenti responsabili che operano nelle strutture, sono rappresentate da:

1. Osservazione permanente delle procedure di servizio:

Sia per i servizi domiciliari che per quelli in struttura residenziale, i coordinatori responsabili effettuano ogni giorno un controllo costante riguardo all'insorgere d'eventuali nuovi bisogni o urgenze degli utenti, alle procedure operative messe in atto e all'andamento degli interventi individuali o nei nuclei abitativi complessi tramite continui contatti diretti con gli operatori in loco, con l'ausilio dell'apposita modulistica di verifica, effettuando sopralluoghi di supervisione.

2. Piano di assistenza individualizzato:

Tale strumento costituisce un vero e proprio metodo d'approccio ai bisogni del singolo utente e non un adempimento tecnico: il Piano d'Assistenza Individualizzato è anche una prassi di lavoro per obiettivi che consente di analizzare le caratteristiche e le necessità della persona in stato di disagio attraverso l'avvio di una relazione d'aiuto tra l'operatore e l'assistito, quindi di elaborare un programma d'interventi socio - assistenziali verificabili nel tempo.

3. Riunioni d'equipe multidisciplinari:

Con cadenza mensile, con maggior frequenza secondo progetti specifici, ma anche su richiesta degli operatori per situazioni particolari o urgenti, sono tenute le riunioni d'equipe guidate dal coordinatore responsabile della *Coop. Stella*, alle quali partecipano coloro che sono coinvolti nelle attività di servizio alla persona. Tale riunione consente di verificare la congruenza tra gli interventi operati e gli obiettivi prefissati; la verifica d'efficacia ed efficienza dei servizi nella sua globalità, l'esatto uso dei moduli relativi ai processi di certificazione.

4. Procedure e protocolli operativi:

Per orientare verso comuni obiettivi i comportamenti e le azioni dei singoli operatori coinvolti nell'attuazione degli interventi sia domiciliari che residenziali, sono state elaborate e condivise precise norme procedurali. Per quanto riguarda l'ambito assistenziale sono operativi i seguenti protocolli di lavoro che sono adattati e contestualizzati a ciascun ambito d'intervento: accoglienza e/o presa in carico,

idratazione, igiene personale, bagno assistito, prevenzione delle piaghe da decubito, prevenzione delle cadute, alzata e cambio biancheria personale, relazione d'aiuto, igiene ambientale.

5. Sistema informativo:

Lo scambio e l'aggiornamento delle informazioni tra i diversi operatori ed i coordinatori, in base alle tipologie di servizio e alle rispettive mansioni, avvengono tramite l'ausilio di una modulistica concordata, condivisa e uniformata: questo al fine di rendere i singoli interventi assistenziali il più possibile osservabili e valutabili. Si tratta di protocolli, procedure, linee guida, circolari, piani di lavoro, piani d'assistenza. La *Coop. Stella* si avvale anche di strumenti informativi omogenei per la rilevazione delle presenze, per l'elaborazione dei turni e per tutto quanto attiene la gestione del personale.

6. Ricerca di strumenti di verifica:

E' incentivata la ricerca da parte dei coordinatori responsabili di *Coop. Stella*, d'indicatori, fonti e strumenti di verifica per mettere in atto azioni valutative circa il raggiungimento dei risultati attesi nell'erogazione dei servizi socio - assistenziali. Tali strumenti non sono un elemento accessorio nell'organizzazione e nell'attuazione degli interventi, ma parte integrante e decisa: ricercando, nello svolgimento delle varie attività, nuovi elementi per la verifica, è possibile tenere d'occhio gli obiettivi specifici esaminando, dove possibile con precisi indicatori, il grado di efficacia e di efficienza dei risultati.

4. I NOSTRI CLIENTI

STRUTTURE RESIDENZIALI - OSPEDALI - COMUNI - ASSISTENZA DOMICILIARE - ISTITUTI DI PENA:

(alcuni ns. Clienti)

- **Fondazione Ospedale Maggiore Policlinico (MI)**
- **ASL città di Milano**
- **Comunità Terapeutica Minorile "Il Maestrale" di Roasio (VC)**
- **Casa Protetta Piccinini di Predappio Alta (FC)**
- **Casa di Riposo Burocchi di Penna San Giovanni (MC)**
- **Casa Protetta S. Maria Goretti di Corinaldo (AN)**
- **ASL Alessandria**
- **Università degli Studi di Milano - Bicocca (MI)**
- **Comunità Alloggio La Madonnina di Mezzanego (GE)**
- **Comunità Protetta "San Giuseppe" di Rocchetta Belbo (CN)**
- **Comunica Riabilitativa Psicosociale "Panta - Rei 2" - Oleggio (NO)**
- **Comunità Terapeutica per Minori "Panta Rei" - Rocchetta Belbo (CN)**
- **Istituto Penitenziario di Bollate (MI)**
- **Istituto Penitenziario di Opera (MI)**
- **Istituto Penitenziario di San Vittore (MI)**
- **Istituto Penitenziario San Michele (AL)**
- **Istituto Penitenziario Don Soria (AL)**

Sezione II

Servizi offerti



5. ASSISTENZA DOMICILIARE



Cos'è l'assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare è un tipo di servizio erogato direttamente a casa dell'utente, che comprende a seconda dei casi prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio - assistenziali. Essa è caratterizzata da vari gradi che dipendono dalle specifiche necessità della persona che la richiede. *La Coop. Stella* descrive tali livelli al fine di rendere comprensibile e di estrema semplicità il tipo di interventi previsti dal servizio SAD. Nello specifico:

- a. **Primo Livello:** assistenza destinata a persone parzialmente non autosufficienti o a rischio di emarginazione, che richiedono interventi di sostegno psico - sociale e di cura della persona (fornitura dei pasti, riassetto della casa, lavaggio della biancheria, igiene personale, aiuto per pagare le bollette). Viene definita a **bassa** intensità, ma è chiaro che per l'utente interessato può risultare fondamentale.
- b. **Secondo Livello:** consiste nell'erogazione di interventi di natura sanitaria. E' rivolta a persone non autosufficienti o di recente dimissione ospedaliera, che richiedono prestazioni infermieristiche, riabilitative, mediche o specialistiche. E' un'assistenza a **media** ed **alta** intensità, che si ripropone di evitare ricoveri impropri e mantenere il paziente nel suo ambiente di vita.
- c. **Terzo Livello:** questo livello riguarda le situazioni più complesse, nelle quali vengono affrontate le situazioni più difficili, quelle che richiedono l'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata). Qui il servizio di assistenza medica è coordinato con quello socio - assistenziale, trattandosi di conseguenza di una fusione vera e propria dei primi due livelli.

Queste categorie sono del tutto indicative. *La Coop. Stella* in sintesi precisa che l'intervento può essere socio - assistenziale (I° livello), sanitario (II° livello) o integrante entrambi i livelli (III° livello). L'unico aspetto da sottolineare è che spesso si usa l'ADI, ovvero il III° livello, per indicare il concetto in se stesso di assistenza a domicilio. In realtà, come appena mostrato, quest'ultima si struttura in modo più articolato, abbracciando le esigenze più molteplici, anche quelle che non richiedono assistenza medica.

La Coop. Stella, a tutt'oggi, gestisce servizi di assistenza domiciliare di 1° - 2 e 3° livello.



Nell'ambito dell'assistenza, la *Coop. Stella* dedica molta attenzione anche alle persone disabili. Consapevole che circa 38 milioni di europei, cioè il 10%, sono affetti da disabilità. Queste persone, a causa di ideologie ancora poco elastiche, incontrano spesso grandi difficoltà di integrazione sia nell'ambito del lavoro che in quello sociale, andando spesso incontro a forme di emarginazione vera e propria. Le nuove politiche cercheranno di superare tali ostacoli con maggiore impegno, conferendo una legittimazione giuridica a tali intenzioni attraverso una legislazione sempre meno discriminatoria. La *Coop. Stella*, nel suo piccolo, impegnerà il proprio personale per garantire il massimo risultato e profitto relativamente all'assistenza domiciliare.

Tipologia di intervento in ambito dell'assistenza domiciliare

Nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare, la *Coop. Stella* si impegna a garantire:

- Assistenza ausiliaria ed integrata h. 24/24
- Assistenza ausiliaria ed integrata post-degenza ospedaliera
- Accompagnamento e segretariato sociale
- Servizi di riabilitazione e fisioterapia domiciliare
- Reperibilità costante

I servizi di assistenza domiciliare offerti dalla *Coop. Stella*, volti a tutelare l'autonomia della persona assistita e a migliorare la sua qualità della vita, sono in grado di erogare le seguenti prestazioni da modulare in base ai singoli casi:

1. ASSISTENZA ALLA PERSONA

- Igiene personale
- Cambio biancheria intima
- Alzata e vestizione
- Sostegno nella deambulazione
- Preparazione e/o somministrazione dei pasti
- Controllo di idratazione
- Controllo postura e posizionamento
- Messo a letto
- Sorveglianza notturna

2. SERVIZI INTEGRATI

- Riassetto ambientale
- Lavaggio e/o riordino degli indumenti personali
- Spesa a domicilio
- Aiuto negli acquisti

3. ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Somministrazione di terapie
Medicazioni
Mobilizzazione e preventivi lesioni da decubito
Attivazione interventi urgenti complessi
Riabilitazione fisica
Corretto utilizzo degli ausili
Logopedia
Linfodrenaggio
Educazione sanitaria
Assistenza notturna

4. SERVIZI AGGIUNTIVI

Accompagnamento per visite mediche
Reperimento informazioni utili
Compilazione modulistiche
Adempimento pratiche varie

5. GESTIONE DI STRUTTURE RESIDENZIALI



Premessa

La casa di riposo è una struttura destinata ad ospitare prevalentemente anziani totalmente o parzialmente autosufficienti (mentre il centro di degenza accoglie soltanto anziani non autosufficienti). In entrambe le strutture, la *Coop. Stella* offre personale qualificato per l'assistenza immediata e per le attività di tempo libero e di animazione, rispettando le abitudini, la cultura e la lingua degli ospiti e favorendo tramite il proprio personale i contatti con i parenti e con la comunità locale.

Le strutture residenziali favoriscono il rapporto dell'ospite con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nel contempo ad integrarsi nel nuovo ambiente di residenza. L'ospite è libero di ricevere visite di familiari, parenti ed amici, nel rispetto degli orari per i visitatori e delle esigenze della privacy e riposo del compagno (ovviamente, l'ospite è anche autorizzato a lasciare momentaneamente la struttura nel rispetto degli orari imposti dalla direzione e qualora le sue condizioni fisiche e psichiche lo permettano). Nel contesto delle strutture residenziali gli ospiti hanno la possibilità di relazionare, di scambiare ideologie, pensieri, incertezze e gioie (valorizzando il più possibile la loro vita di relazione), di cercare il confronto, di raccontare parte del loro vissuto, di seguire appositi programmi riabilitativi, di sentirsi parte integrante di una società che spesso da poca importanza ad un fenomeno costante quale è la cosiddetta terza età.

La *Coop. Stella*, molto attenta ai problemi “ legati agli anziani ed ai disabili “, opera da diversi anni presso le seguenti strutture residenziali:

- Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani
- Residenze Sanitarie per disabili
- Comunità di alloggio per anziani e disabili
- Gestione di centri diurni integrati per anziani
- Gestione di Hospice
- CDA centri disturbi alimentari

Gestione Integrali

I servizi che la *Coop. Stella* è in grado di fornire per la gestione di strutture residenziali e semiresidenziali dedicate a persone anziane, disabili o in grave stato di bisogno, sono mirati a:

- contribuire a sostenere ed incrementare il livello di qualità della vita degli ospiti del nucleo e delle loro famiglie
- contribuire alla razionalizzazione ed all'ottimizzazione del rapporto costi / efficacia degli interventi
- contribuire a sostenere e migliorare gli standard richiesti, quelli raggiunti e quelli percepiti dall'utenza

Coop. Stella garantisce la presenza delle seguenti figure professionali:

- Infermieri Professionali
- Operatori Socio Sanitari
- Ausiliari Socio Assistenziali
- Professionisti Specializzati
- Ausiliari addetti ai servizi integrali
- Ristorazione
- Sanificazione e pulizia

Attraverso strumenti gestionali consolidati:

- elaborazione e coordinamento dei programmi di servizio (turnazioni)
- elaborazione ed attuazione dei piani di lavoro
- elaborazione ed attuazione di protocolli e procedure operative
- coordinamento, controllo operativo, verifiche di processo e di qualità

Tali prestazioni vengono svolte dalla *Coop. Stella* nel rispetto degli standard di accreditamento regionali e con l'obiettivo di mantenere e migliorare la qualità percepita, effettiva e reale del servizio erogato all'utente finale, come risposta qualificata ai bisogni sia sociali che sanitari della persona non autosufficiente, promotrice di interventi riabilitativi, tramite personale idoneamente formato.

A chi si rivolge il servizio

Il servizio prima citato viene rivolto a:

- Società
- Fondazioni
- Amministrazioni Locali
- Istituzioni Religiose
- Associazioni
- Imprese del terzo settore

L'organizzazione del servizio

La *Coop. Stella* organizza la gestione dei servizi assistenziali con la collaborazione di una figura di coordinamento in loco, rappresentata da persona fisica con attestato o titolo di studio previsto dal servizio stesso, e con la collaborazione di un'ulteriore figura di coordinamento presente presso gli uffici della propria sede e reperibile h. 24/24, al fine di garantire un costante punto di riferimento e un'assistenza continua al personale del servizio ed agli utenti che usufruiscono dello stesso.

Il personale addetto al servizio viene preventivamente selezionato dal Responsabile del servizio, il quale, dopo aver giudicato idoneo/a la persona candidata/o e dopo avergli/le trasmesso tutte le informazioni utili relative allo svolgimento del servizio, autorizza l'operatore/ice ad un breve periodo di affiancamento, indispensabile per ottenere un efficace servizio. Il Responsabile del servizio avrà anche il compito di informare l'operatore/ice sulle procedure affine al mantenimento della certificazione di qualità (successivamente descritta) nonché sulle norme di sicurezza.

7. RISTORAZIONE

La corretta alimentazione è sempre più una prerogativa **necessaria** per vivere in salute. Partendo da questo presupposto Coop. Stella offre un servizio di ristorazione per tutte le grandi strutture, siano esse pubbliche o private, puntando sulla qualità dei prodotti e degli operatori che li elaborano. **Mangiare bene** in una società frenetica come la nostra è, a nostro avviso, non solo salutare, ma anche necessario per poter affrontare i problemi quotidiani. In un mondo invaso dai fast food, Coop. Stella ha deciso di trasformare le mense in cui opera in dei veri e propri ristoranti, che offrono ricette tradizionali e prodotti tipici, elaborati da professionisti continuamente aggiornamenti.

La scelta di utilizzare la **dieta mediterranea** come modello, ci è sembrata fin troppo facile, ma allo stesso tempo è sicuramente la più adatta ed equilibrata da proporre ad una clientela esigente e sempre più informata. Elaborare dei menu che piacciono a tutti gli utenti di qualsiasi fascia di età e provenienza sociale è uno degli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere. Per arrivare a ciò cerchiamo di coinvolgere gli utenti dei refettori o delle mense, al fine di apporre le modifiche necessarie e far arrivare in tavola il cibo che incontri il favore di tutti.

Con la distribuzione periodica di **questionari di gradimento** possiamo monitorare il livello qualitativo del servizio offerto ed allo stesso tempo valutare internamente il personale da noi impiegato, così da essere sempre pronti a fare di più.

Gli obiettivi

L'obiettivo principale di Coop. Stella è fornire un **pasto buono, sano ed educativo** attraverso la massima garanzia di qualità ottenuta con il controllo costante dei prodotti, dei processi di lavorazione, del consumo.

Altri obiettivi non di minore importanza, in quanto riteniamo che siano tutti collegati, sono: garantire al meglio la soddisfazione dei clienti, garantire la trasparenza in ogni fase operativa, dall'acquisizione delle materie prime alla distribuzione dei pasti.

I principi fondamentali

La società Coop. Stella si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- Assicurare eguaglianza e imparzialità a tutti gli utenti sia nel rapporto con COOP. STELLA sia nell'accesso al servizio;
- Erogare il servizio con continuità e regolarità; nell'ipotesi che si verifichino eventi che possano interrompere il servizio, adottare misure in virtù delle quali non si arrechi disagio agli utenti;
- Garantire e favorire la partecipazione degli utenti al controllo del servizio di ristorazione e il diritto ad ottenere informazioni, a fornire suggerimenti e a prestare reclami.

Strumenti Operativi

- Per produrre un servizio di alta qualità Coop. Stella ha un programma di impegno nelle seguenti aree critiche:
- Scelta e programmazione dei menu;
- Approvvigionamento delle materie prime;
- Formazione professionale degli addetti;
- Attività e sistemi di controllo;
- Trasparenza e comunicazione.

Scelta e programmazione dei menù

Coop. Stella opera in diversi settori della ristorazione e per offrire un servizio ottimale abbiamo deciso di adattarci di volta in volta all'ambiente in cui si andava ad operare.

Per fare ciò ci siamo dotati di diversi tipi di diete:

- Diete normali;
- Diete speciali (Diete etico - religiose, Diete vegetariane);
- Diete sanitarie;
- Diete leggere;

Per **Diete normali** si intendono le diete rivolte a persone che non hanno particolari problemi, tuttavia la programmazione dei menu è fatta da specialisti dell'alimentazione tenendo presente: le indicazioni dei LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati dei Nutrienti), le direttive dell'Istituto Nazionale della Nutrizione e delle esperienze maturate sul campo.

Le **Diete speciali** comprendono le diete etico-religiose e le diete vegetariane, per le prime abbiamo l'accortezza di fornire menu in cui non è presente la carne di maiale, per le seconde invece andiamo incontro a chi ha scelto di non mangiare carne di nessun tipo.

Nelle **Diete sanitarie** come si è già detto sono rivolte a persone che hanno problemi di salute e per tanto i menu, che compongono tali diete, sono formulati in collaborazione con medici, nutrizionisti e dietisti.

Le **Diete leggere** sono rivolte a chi ha, anche solo momentaneamente situazioni di indisposizioni a livello dell'apparato digerente.



Materie prime

La qualità del pasto dipende in gran parte dalle materie prime impiegate per realizzarlo. A loro volta le materie prime sono soggette a cambiamenti profondi a seconda di come vengono conservate e trasportate. Nella scelta dei fornitori Coop. Stella ha ben presente tutto ciò e si rivolge pertanto, a fornitori che diano ampia garanzia di affidabilità e che possano in ogni momento garantire la rintracciabilità dei prodotti, questo significa che di ogni prodotto si conoscono: l'origine, la lavorazione, le condizioni di stoccaggio e di trasporto. In ogni caso Coop. Stella dedica grande attenzione alla valutazione dei sistemi di garanzia adottati dalle aziende fornitrici, in modo che alle caratteristiche e alle loro denominazioni corrispondano effettivi e documentati requisiti dei prodotti e dei processi produttivi. I fornitori di Coop. Stella sono soggetti a valutazione delle procedure di autocontrollo attraverso la visione della relativa documentazione e del manuale, nonché a delle visite ispettive con sopralluoghi presso le aziende dove viene stoccata e lavorata la merce.



Ristorazione sanitaria

La ristorazione nelle strutture sanitarie è una vera e propria scienza e come tale Coop. Stella la cura. Andare incontro alle esigenze dei degenti è il minimo bisogna infatti, tener conto delle singole patologie. Per questo Coop. Stella si avvale della collaborazione dei medici, che operano nelle strutture e che quindi ci indicano cosa è meglio dare o evitare per i pazienti, di dietisti e nutrizionisti che conoscono a fondo gli alimenti e le loro caratteristiche nutrizionali. Il personale di Coop. Stella stila quindi dei menu "ad hoc" a seconda dei pazienti a cui sono destinati, rispettando le direttive dei medici e dei dietisti circa le grammature, tenendo sempre presente che il cibo oltre ad essere fondamentale per la salute fisica, può apportare benessere psicologico, il che non è poco trattandosi di persone che vivono, anche se momentaneamente, una situazione demoralizzante.

È il connubio tra cibo salutare e cibo gustoso la carta vincente che ci permette di poter tranquillamente dire che i nostri menu sono all'avanguardia.



Personale normalmente utilizzato nella ristorazione

Operatore ai servizi di cucina

L'operatore dei servizi di ristorazione - Settore Cucina - è in grado di:

- eseguire con discreta autonomia la preparazione di piatti caldi e freddi;
- di valutare le merci all'entrata e soprattutto i prodotti in uscita;
- predeterminare i tempi di esecuzione del lavoro (specie in relazione alle richieste della sala);
- partecipare al calcolo dei costi sia dei singoli piatti che del menù;
- partecipare all'elaborazione di menù giornalieri e ciclici;
- partecipare alle operazioni di manutenzione degli utensili e del materiale di cucina e sa collocarsi con disponibilità e concretezza all'interno della brigata di cucina.

Inoltre, possiede:

- una buona formazione culturale;
- una preparazione professionale flessibile e polivalente;
- la conoscenza dei principi nutritivi e di conservazione degli alimenti oltre alle principali modificazioni organolettiche e nutrizionali che avvengono durante la cottura.



Tecnico dei servizi della ristorazione

Il Tecnico dei servizi della ristorazione si occupa delle attività produttive in diverse situazioni operative e in diverse tipologie di strutture della ristorazione.

Deve possedere nozioni di tecnica operativa dei servizi di ristorazione tali da consentire la comprensione di tutti gli aspetti relativi alla gestione di tali servizi: da quelli giuridici a quelli economico-aziendali, da quelli alimentari, igienico - sanitari a quelli squisitamente tecnici.

Nel dettaglio il profilo professionale prevede l'acquisizione di conoscenze e competenze complesse in merito ai seguenti temi fondamentali:

- programmazione dell'attività, il controllo dei costi di gestione, le funzioni finanziarie, la gestione commerciale;

- I principi nutritivi, la composizione degli alimenti, la loro trasformazione, l'igiene e la sicurezza nei processi di produzione degli alimenti;
- Le tipologie di servizio, metodi di cottura e conservazione degli alimenti, le tecnologie in uso nei reparti produttivi.

Poiché egli dovrà assumere livelli di responsabilità che possono essere anche elevati, dovrà possedere conoscenze culturali tecniche e organizzative rispetto all'intero settore ed in particolare sulle seguenti problematiche:

- Il mercato ristorativo e i suoi principali segmenti;
- L'andamento degli stili alimentari e dei consumi locali e nazionali;
- L'andamento del mercato ristorativo;
- L'igiene professionale e nonché le condizioni igienico - sanitarie dei locali di lavoro;
- I moderni impianti tecnologici, le attrezzature e le dotazioni di servizio;
- Le tecniche di lavorazione, la cottura e la presentazione degli alimenti;
- La merceologia e le più innovative tecniche di conservazione degli alimenti anche alla luce della moderna dietetica;
- L'antifortunistica e la sicurezza dei lavoratori nel reparto;
- I principali istituti giuridici che interessano la vita di una azienda ristorativa;
- Gli strumenti che può utilizzare un'azienda per conoscere il mercato, per programmare e controllare la sua attività e quella dei singoli reparti.

Pertanto, il Tecnico dei servizi della ristorazione deve possedere:

- una buona base culturale;
- un adeguato senso critico;
- una visione organica della realtà produttiva e socio-economica;

Infine, deve saper:

- comunicare e instaurare rapporti collaborativi;
- prendere decisioni in modo autonomo;
- proporre interventi.

Addetto alla produzione pasti

L' Addetto produzione pasti opera nell'espletamento delle operazioni relative all'intero processo produttivo con diversi gradi di autonomia, in rapporto alla complessità dei prodotti e alla organizzazione del laboratorio di cucina/pasticceria.



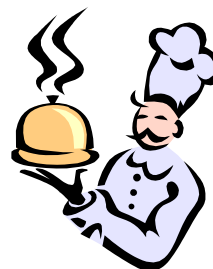
Addetto alla distribuzione pasti

L'Addetto alla distribuzione pasti opera nell'espletamento delle operazioni relative all'intero processo distributivo con diversi gradi di autonomia, in rapporto alla complessità dei servizi e all'organizzazione della sala-ristorante.



Cuoco

Il cuoco è un lavoratore qualificato capace di eseguire in modo autonomo e responsabile la preparazione, la cottura e la presentazione di piatti caldi e freddi.



In base alle istruzioni ricevute e nel rispetto delle norme vigenti e delle regole ordinarie, e in particolare di quelle inerenti all'ospitalità, e dei precetti alimentari, igienici, economici e per la prevenzione degli infortuni, svolge le seguenti mansioni:

- partecipare al calcolo dei costi;
- partecipare all'elaborazione dei menu e alla redazione della lista;
- partecipare all'ordinazione delle merci, ricevere controllare, immagazzinare e curare la conservazione delle medesime;
- preparare e cucinare i seguenti prodotti e piatti tenendo conto dei costumi regionali nazionali e internazionali:
 - insalate, frutta, verdura- funghi, patate leguminose e cereali
 - pastasciutta- fondi, salse e minestre
 - paste e simili
 - antipasti caldi e freddi
 - pesce, frutti di mare, crostacei e molluschi
 - carni, salumi, frattaglie, cacciagione e pollame
 - pietanze varie a base di uova e formaggi
 - dolci e dessert caldi, freddi e gelati

- preparare, approntare e presentare piatti per buffet- banchetti, ecc.;
- partecipare alla disposizione di buffet e banchetti nonché alla presentazione dei piatti per il servizio;
- preparare e presentare piatti preconfezionati;
- partecipare alle operazioni di manutenzione degli utensili e dei materiale di cucina.



Dietista

Il Dietista è un operatore delle professioni sanitarie dell'area tecnico-assistenziale ed è dotato di:

- basi scientifiche e preparazione teorico-pratica necessarie all'esercizio della professione di Dietista;
- metodologia e cultura necessarie per la pratica della formazione permanente;
- un livello di autonomia professionale, decisionale ed operativa derivante da una formazione teorica e pratica che include anche l'acquisizione di competenze comportamentali, conseguita nel contesto lavorativo specifico, così da garantire la piena padronanza di tutte le necessarie competenze;
- conoscenze teoriche essenziali che derivano dalle scienze di base;
- capacità di collaborare con le diverse figure professionali nelle attività sanitarie di gruppo;
- capacità di applicare, nelle decisioni professionali, anche i principi dell'economia sanitaria;
- capacità di riconoscere i problemi sanitari della comunità e di intervenire in modo competente.

Inoltre, il dietista dovrà essere in grado di:

- organizzare e coordinare attività specifiche riguardanti l'alimentazione in genere e la dietetica in particolare;
- gestire gli aspetti igienici sanitari del servizio di alimentazione;
- elaborare e formulare diete prescritte dal medico con il controllo dell'accettabilità da parte del paziente;
- riconoscere il trattamento multidisciplinare dei disturbi del comportamento alimentare;
- comporre razioni alimentari atte a soddisfare i bisogni nutrizionali di gruppi di popolazione;
- pianificare l'organizzazione dei servizi di alimentazione di comunità di sani e di malati;
- svolgere attività didattico - educativa e di informazione finalizzate alla diffusione di principi di alimentazione corretta tale da consentire il recupero ed il mantenimento di un buono stato di salute del singolo, di collettività e di gruppi di popolazione;

- svolgere l'attività professionale in strutture sanitarie, pubbliche o private, nel territorio e nell'assistenza domiciliare, in regime di dipendenza o libero-professionale;

Ed infine, il dietista dovrà raggiungere le seguenti competenze culturali e professionali specifiche:

- una competenza informatica e statistica utile alla gestione dei sistemi informativi e dei servizi, e alla propria auto - formazione;
- un'adeguata esperienza nello studio indipendente e nella organizzazione della propria formazione permanente, la capacità di effettuare una ricerca bibliografica e di aggiornamento, la capacità di effettuare criticamente la lettura di articoli scientifici derivante anche dalla conoscenza di una lingua dell'Unione Europea, oltre l'italiano, che consenta loro la comprensione della letteratura internazionale e l'aggiornamento;
- un'adeguata conoscenza di chimica, biochimica e merceologia degli alimenti atta a valutare la sanità, la adeguatezza e l'accettabilità di questi anche in termini di sistemi di qualità;
- la capacità di interpretare dati analitici relativi sia di pazienti che di alimenti;
- la conoscenza dei principi su cui si fonda la scienza dell'alimentazione;
- la conoscenza delle problematiche connesse all'organizzazione dell'alimentazione di singoli e di collettività sia di sani che di malati;
- l'abilità e la sensibilità di comunicare con pazienti;
- una conoscenza di concetti fondamentali di biologia, morfologia, biochimica e funzioni normali e patologiche atti alla comprensione di situazioni, singole e collettive, di alimentazione corretta e alterata;
- la capacità di promuovere e condurre un'attività che focalizzi i problemi, identificando e promuovendo delle soluzioni possibili a sostegno della persona;
- la capacità di affrontare problemi di educazione alimentare anche insieme ad altri operatori sanitari ed educatori;
- la conoscenza delle norme fondamentali di diritto, di economia applicata ed aziendale nonché di organizzazione di strutture sanitarie pubbliche e private;
- la capacità di elaborare dietoterapie in collaborazione di medici di base e specialisti;
- la conoscenza di quadri clinici specifici di malnutrizione e di patologie metaboliche;
- la conoscenza delle norme deontologiche della propria professione.



Formazione del personale

Il servizio di ristorazione viene gestito da diverse persone che intervengono con vari ruoli nei diversi momenti del processo di produzione del servizio. Anche se sono tutte figure qualificate, Coop. Stella mette a loro disposizione un programma di aggiornamento e formazione in modo tale da migliorare le loro capacità tecniche, il livello di standard igienico e le loro capacità relazionali. Sono infatti previsti:

- Programmi di formazione continua del personale di cucina;
- Programmi di formazione del personale incaricato del servizio al tavolo con linee guida ed istruzioni per il miglior svolgimento del servizio;
- Programmi di aggiornamento sul piano scientifico ed organizzativo di tutti i livelli responsabili e dirigenti del servizio;
- Per i quadri intermedi sono previsti momenti di approfondimento di argomenti che riguardano il servizio pubblico e il rapporto con l'utenza, con l'intervento mirato e qualificato delle associazioni dei consumatori.

Piano di autocontrollo

In conformità con il D.Lgs. 26 maggio 1997 n. 155 e la Circolare applicativa del Ministero della Sanità n. 11 del 7 agosto 1998 (in GU 18.8.1998 n. 191) Coop. Stella ha attivato un sistema di autocontrollo per l'igiene e la qualità degli alimenti nella ristorazione. Queste disposizioni richiedono infatti la stesura di un protocollo scritto che individui nella realtà specifica dei servizi di ristorazione ogni fase di attività che potrebbe rilevarsi critica per la sicurezza degli alimenti, operando un'analisi dettagliata del sistema produttivo e individuando le opportune procedure di sicurezza sulla base metodologica del sistema H.A.C.C.P. (Hazard Analysis Critical Control Points = Analisi dei pericoli e dei punti critici di controllo).

La predisposizione di un Manuale di autocontrollo dell'igiene degli alimenti specifico per la struttura in esame, si attua attraverso alcune tappe operative:

- Descrizione delle caratteristiche dell'attività di ristorazione: pianta e caratteristiche della struttura e delle attrezzature, numero e tipologia degli utenti e del personale, tipologia e svolgimento delle attività operative;
- Individuazione dei requisiti preliminari strutturali, di attrezzatura e di personale attraverso:
 - a) Requisiti strutturali e di attrezzatura conformi al DPR n. 327/1980 (norma che regola il settore dell'igiene degli alimenti);
 - b) Piano di pulizia (frequenza e tipo delle pulizie, tipo e modalità d'uso dei detergenti e dei disinfettanti, raccolta schede di utilizzo e di sicurezza dei detergenti e disinfettanti fornite dai produttori);
 - c) Piano di derattizzazione e disinfestazione (azioni preventive e operative che l'azienda attua per abbattere la presenza di insetti striscianti, es. blatte, di insetti volanti, es. mosche e vespe, e di roditori, come l'adozione di reti anti-insetti, esche per blatte e roditori, ecc.);

- d) Piano di igiene del personale (modalità di corretto comportamento e di corretta prassi igienica che il personale deve adottare durante le lavorazioni);
- e) Piano di formazione del personale (modalità e tempistica di formazione del personale alla gestione igienica delle lavorazioni);
- f) Piano di manutenzione delle attrezzature.

Dopo aver verificato e standardizzato i suddetti Requisiti preliminari, che costituiscono la piattaforma di base, le fondamenta per una corretta lavorazione, è possibile costruire e sviluppare un efficiente ed efficace piano HACCP. E' possibile fare ciò applicando sistematicamente i sotto elencati classici step di lavoro:

➤ **Sviluppo di un piano HACCP:**

- a) formazione del HACCP - team (gruppo di persone incaricate di elaborare il piano e che possiede conoscenze sul processo produttivo nella struttura in esame);
- b) descrizione delle fasi operative;
- c) stesura del diagramma del flusso operativo (percorso degli alimenti dalla fornitura al consumo nella struttura in esame);
- d) analisi dei flussi degli alimenti;
- e) analisi dei pericoli e dei punti critici di rischio per tossinfezioni alimentari;
- f) descrizione degli interventi per monitorare e affrontare i pericoli nei punti critici di controllo (CCP);
- g) registrazione degli interventi operativi e delle eventuali anomalie;
- h) costruzione di schede di autocontrollo per la registrazione degli interventi.

➤ **Gli interventi principali previsti da un piano di autocontrollo sono:**

1) Ricezione degli alimenti

- a) Controllo visivo delle forniture di alimenti in arrivo e annotazione su scheda o registro appositi della loro conformità o non conformità (alimenti deteriorati, confezioni non integre o scadute) se respinte ;
- b) Stoccaggio degli alimenti separati per categorie;

2) Preparazione degli alimenti

- a) Applicazione delle misure di prevenzione delle contaminazioni crociate: ad esempio, uso di piani lavoro separati e utensili diversi per ogni categoria di alimenti;
- b) Controllo a campione delle temperature di cottura o adozione, ove possibile, di procedure o ricette standardizzate indicanti i tempi e le temperature di cottura del forno tali da garantire la cottura al cuore del prodotto alle temperature richieste dalle Buone pratiche di lavorazione ($T > 75^{\circ}\text{C}$);
- c) Minimizzazione dei tempi di stazionamento degli alimenti di origine animale crudi a temperatura ambiente;

➤ Conservazione degli alimenti

- 1) Controllo almeno giornaliero delle temperature di celle o frigoriferi di mantenimento a temperatura di refrigerazione e di congelazione/surgelazione e annotazione su scheda o registro appositi dei valori di temperatura rilevati; (eventuale applicazione di controllori automatici di temperatura che registrano su memorie cartacee o magnetiche gli andamenti delle temperature);
- 2) Divieto di conservazione in frigorifero di avanzi alimentari deperibili e confezioni alimentari non integre e scadute;
- 3) Gestione delle temperature di raffreddamento dei cibi cotti preferibilmente mediante l'utilizzo di un abbattitore di temperatura ;
- 4) Gestione di tempistica e/o temperatura degli alimenti veicolati a strutture diverse dal centro di cottura.

8. Trasparenza e comunicazione

COOP. STELLA nel rispetto degli obiettivi prefissati intende gestire il proprio servizio con la massima trasparenza e con una stretta comunicazione tra l'azienda, l'utente ed il committente. Sono pertanto a disposizione nelle mense in cui Coop. Stella opera:

- Ricettari con grammature;
- Piani di pulizia e sanificazione.

È possibile visionare invece nella sede di Gambettola :

- Capitolati tecnici relativi a tutte le merci acquistate;
- Certificazioni richieste per la valutazione della conformità dei prodotti;
- Manuale di autocontrollo aziendale.

Per chiarimenti e informazioni i nostri addetti sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 al numero telefonico 0547/52241, all'indirizzo e-mail stellagruppo@libero.it o attraverso il nostro sito: www.coop-stella.it.

9. Conclusione

RingraziandoVi per l'attenzione mostrata nei confronti della Nostra carta dei servizi della ristorazione, con la speranza che la lettura sia stata utile a far comprendere al lettore l'attenzione che Coop. Stella pone nel prestare i suoi servizi e la cura con cui cerca di raggiungere l'obiettivo finale: soddisfare a pieno le esigenze dell'utente e del committente. Vi ricordiamo che lo slancio verso nuovi obiettivi e nuove sfide ci viene dato quotidianamente proprio dai nostri clienti, attraverso il loro apprezzamento ed è per questo che incoraggiamo il dialogo con le famiglie e promuoviamo la solidarietà nei confronti delle persone vulnerabili e svantaggiate.

Il Presidente
Dott.ssa Rosanna Pitrelli