



Residenza
Bartolomeo
della Scala



**PROMOZIONE
LAVORO**



Residenza

“Bartolomeo Della Scala”

Via Degli Alpini, 5 – 37020 Erbezzo (VR)



CARTA DEI SERVIZI

Comunità Alloggio per Disabili Adulti

Erbezzo, 05 Marzo 2025

**Cooperativa Sociale
di Solidarietà
Promozione Lavoro**

www.promo-lavoro.it

SEDE LEGALE

Via Mazzini, 15
37047 San Bonifacio (VR)

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Marconi, 22
37040 Veronella (VR)

CONTATTI

info@promo-lavoro.it
+39 0442 48 06 86
promo.amministrazione@pec.net
gare-promolavoro@pec.net

P.IVA: 01843260231

1. PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale di Solidarietà “Promozione Lavoro” (d’ora in avanti “Gestore”) adotta la Carta dei servizi della Comunità alloggio per persone con disabilità (d’ora in avanti “Comunità”) e la mette a disposizione dei propri fruitori (d’ora in avanti “Utenti”) per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta. In questa Carta sono indicati i servizi offerti, le caratteristiche strutturali ed organizzative della Comunità e i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi Utenti. La Carta dei servizi:

- ✓ costituisce un patto scritto tra Utente e Gestore;
- ✓ permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere, garantendo all’Utente gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- ✓ è un documento di trasparenza a tutela dell’Utente e dei suoi Familiari.

Con la Carta dei servizi l’Utente verifica il rispetto degli impegni assunti dal Gestore ed eventualmente segnala i disservizi, mediante lo strumento del reclamo.

2. CHI SIAMO

La Comunità alloggio è gestita Promozione Lavoro, Cooperativa Sociale che si è costituita il 16 gennaio 1986; è iscritta all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione “A” ai sensi della Legge 381/91 e a tal fine sostiene, coordina, crea e dirige iniziative di servizio nel campo dei servizi socio-sanitari. Conta circa 2084 soci lavoratori, in possesso di titoli abilitanti al servizio in area socio-sanitaria (in particolare operatori socio-sanitari). Ha sede legale in San Bonifacio (VR) e sedi operative distribuite nei territori di azione. Gestisce attualmente circa 150 servizi socio-sanitari (tra cui 5 Servizi residenziali per anziani a gestione completa e 20 a gestione mista con enti pubblici o privati), educativi, formativi e ausiliari in Piemonte, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia.

3. I DESTINATARI

Persone con disabilità congenite o acquisite in età adulta a seguito d’incidenti stradali, emorragie cerebrali, ictus, malattie metaboliche croniche, problemi cardiaci e malattie degenerative. Si tratta di Utenti con disabilità più o meno gravi e limitazioni sia fisiche che mentali, nella cui valutazione multidimensionale risulti comunque inequivocabile l’impossibilità dell’assistenza domiciliare o dell’inserimento in altra struttura per disabili, con soglie più basse di protezione. Questi Utenti

manifestano elevati livelli di dipendenza assistenziale, anche a fronte di disturbi comportamentali e un bisogno assistenziale di rilievo sanitario e riabilitativo.

4. LA VISION

Un “progetto di vita” che aiuti l'Utente a ricostruire la propria identità e il proprio ruolo sociale, compromessi dalla disabilità acquisita.

5. LA MISSION

La missione della Comunità è mettere a disposizione degli Utenti un luogo dove siano stimolati a recuperare la possibile autonomia delle proprie azioni e delle proprie scelte, aiutandoli a riacquisire un accettabile equilibrio di vita che si esprima in tutti gli ambiti della quotidianità, compresa la capacità di reinserirsi nella società quali cittadini attivi e portatori di diritti. L'impegno dell'organizzazione s'ispira a questa filosofia e si traduce, sul piano operativo, nell'affiancare l'Utente in un progetto di vita, quanto più possibile condiviso, in modo da consentire a ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all'interno della Comunità e nell'ambiente sociale esterno.

6. I PRINCIPI

La Comunità intende dare applicazione ai principi indicati dalle normative nell'ambito dell'erogazione dei servizi pubblici:

- ✓ *Uguaglianza e rispetto*: l'erogazione del servizio è ispirata a un'eguale considerazione per ogni persona. Ogni attività è personalizzata considerando l'*unicità* di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.
- ✓ *Imparzialità e obiettività*: ogni persona che presta un servizio all'interno della Comunità opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adequata assistenza.
- ✓ *Continuità*: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle 24 ore. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli Utenti il minore disagio possibile.
- ✓ *La scelta*: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali che operano

all'interno della Comunità hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane degli Anziani residenti nella struttura.

- ✓ *Partecipazione*: la Persona con disabilità e la sua Famiglia sono i protagonisti centrali del servizio e a loro sono offerti gli strumenti per favorire una partecipazione attiva.
- ✓ *Efficacia ed efficienza*: l'organizzazione fa propri i principi di efficacia ed efficienza, verificando se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si operi in base al migliore utilizzo delle risorse disponibili.

3

7. DIRITTI DEGLI UTENTI

- ✓ L'Utente conserva integralmente la propria dignità e individualità e ha diritto alla migliore qualità di vita che le sue condizioni personali e le risorse disponibili consentono.
- ✓ L'Utente ha diritto al rispetto e alla protezione della *privacy* e intimità.
- ✓ L'Utente ha diritto a un intervento che, riconoscendo e valorizzando le proprie potenzialità, tenda al miglioramento della propria condizione e alla riconquista della propria autonomia.
- ✓ L'Utente ha diritto alla corretta informazione e alla libera scelta nei limiti previsti dalle normative di settore e determinati dai vincoli e dalle regole dell'organizzazione comunitaria.
- ✓ L'Utente ha diritto a veder riconosciuto il proprio ruolo nel progetto di vita che lo riguarda e nella costruzione delle regole comunitarie.
- ✓ L'Utente e i propri Familiari hanno diritto a un'organizzazione efficiente ed efficace capace di ottimizzare, in favore degli Utenti, l'impiego delle risorse pubbliche e di quelle private derivanti direttamente dall'utenza.
- ✓ Hanno diritto di essere riconosciuti e valorizzati come membri e risorse della comunità: gli Utenti, i loro Familiari, il Personale, il Volontariato e ogni altro soggetto che interagisce con l'Utente nell'ambito e nei limiti del progetto di vita personale.

8. LE IDEE GUIDA

Nel rispetto dei principi e della missione delineati, le idee guida alle quali la Comunità s'ispira sono le seguenti:

- ✓ *Rete dei servizi*: la Comunità condivide e partecipa alla rete dei servizi sociali e sanitari dell'Ulss 9 e più in generale della Regione Veneto. La Comunità è pertanto aperta alla reciproca e mutua relazione con gli altri servizi per la disabilità e in generale con i cittadini e l'ambiente sociale di riferimento.

- ✓ *Fruitori*: la Comunità si rivolge a persone con disabilità acquisita, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione e assistenza.
- ✓ *Obiettivi*: obiettivo generale è promuovere un progetto di vita possibile agli Utenti che punti alla riacquisizione di ruolo sociale; per raggiungere questo obiettivo devono essere garantiti servizi finalizzati a mantenere i massimi livelli possibili di autonomia funzionale, mentale e sociale essendo questa la condizione che permette, anche se in gradi diversi, l'autodeterminazione e il soddisfacimento dei propri bisogni, desideri e volontà.
- ✓ *Cultura*: l'approccio alla persona è considerato in modo globale, tenendo conto degli aspetti fisici, mentali, sociali e ambientali che contribuiscono a garantire il suo benessere e il suo ruolo sociale.
- ✓ *Organizzazione*: la centralità della persona obbliga i servizi che partecipano alla risposta assistenziale a coordinarsi e integrarsi tra loro in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona. Le principali risorse di cui la Comunità dispone per raggiungere i propri obiettivi sono il Personale, le Famiglie, gli Utenti stessi e il Volontariato.
- ✓ *Umanizzazione*: è convinzione del Gestore che un servizio di qualità sia il risultato di un insieme di attività caratterizzate da competenze tecnico-professionali e da un elevato livello di umanità nelle relazioni interpersonali.

9. LA STRUTTURA

La Comunità Alloggio si trova all'interno della Residenza "Bartolomeo della Scala" di Erbezzo (VR) che ospita un Centro servizi per anziani, (fino ad un massimo di 30 utenti) e la comunità alloggio appunto, per persone con disabilità che può ospitare un massimo di 20 utenti. La sua costruzione è iniziata nel 2016 e si è conclusa a ottobre 2018.

L'Amministrazione Comunale di Erbezzo ha fortemente voluto tale servizio per rispondere in modo adeguato a bisogni delle persone anziane non autosufficienti e disabili del territorio ed ha trovato, anche con il contributo della Cariverona, le risorse necessarie per l'avvio di questo ambizioso progetto.

La Struttura, a seguito di assegnazione di gara d'appalto è stata costruita da CSA Erbezzo, ma l'Ente gestore dei servizi è Promozione Lavoro (appartenente a CSA Erbezzo).

9.1. Ubicazione e accessibilità

La Residenza si trova a pochi passi dal centro del paese di Erbezzo (VR) ed è facilmente raggiungibile a piedi. Dispone di parcheggio per chi arriva in auto. La struttura risulta totalmente priva di barriere architettoniche sia per l'accesso dall'esterno che al proprio interno.

9.2. Organizzazione degli spazi

La Residenza Bartolomeo della Scala si sviluppa su due piani, così ripartiti:

✓ al **piano terra** si trovano:

- il servizio di reception (Ufficio Cortesia); spazi per gli Ospiti e i Familiari, spazio ristoro, cappella, sala polifunzionale, uffici amministrativi e di direzione, uffici di coordinamento;
- ambulatori medici e infermieristici, servizi di psicologia, logopedia, animazione e fisioterapia, palestra per la riabilitazione, stanza laboratorio per le attività di animazione e ricreative, servizi di estetica e parrucchiera.
- servizi accessori e tecnici (magazzini e depositi, spogliatoi, lavanderia, locale di osservazione).

✓ al **primo piano** si trovano:

- il Centro Servizi per 30 Anziani non autosufficienti (10 stanze a tre letti dotate di servizi interni, sala da pranzo, cucinino di Nucleo, Ufficio di Coordinamento, Ambulatorio e Bagno assistito);
- la Comunità alloggio per persone con disabilità (10 stanze doppie con servizi interni, sala da Pranzo, cucinino di nucleo e bagno assistito).

Le stanze sono spaziose, ben illuminate e areate, in linea con gli standard di abitabilità previsti dalla normativa. Sono tutte dotate di un sistema di chiamate di emergenza ed hanno accesso a servizi igienici privati ed attrezzati per disabili, completi di lavandino, doccia e WC. All'interno di ogni stanza è possibile personalizzare l'arredamento con oggetti propri (quadri, fotografie, etc.) e televisione privata.

La Residenza "Bartolomeo della Scala" è dotata di locali climatizzati, filodiffusione e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D. Lgs. 81/08 e successive modifiche (ascensori antincendio, rilevatori di fumo, impianto di allarme, impianto computerizzato per la segnalazione delle chiamate nelle stanze).

La struttura dispone di un giardino esterno.

10. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

10.1 La domanda per l'accesso

Possono accedere ai servizi della Comunità persone con disabilità in età adulta, di entrambi i sessi e senza alcun vincolo di residenza e con età compresa tra i 18 e i 65 anni.

L'accesso è regolato da apposite norme disposte dalla Regione del Veneto e dall'accordo contrattuale con l'Ulss 9. L'iter previsto per l'accesso ai servizi residenziali per la disabilità convenzionati con la Regione del Veneto prevede da parte del cittadino l'avvio di due procedure:

1. la domanda per il diritto all'accesso in una struttura residenziale accreditata, da effettuare presso il Servizio Disabilità dell'Ulss di residenza;
2. la domanda per l'accesso da effettuare presso la Comunità e, una volta ottenuta l'impegnativa di residenzialità, la sottoscrizione del Contratto di ospitalità.

La seconda domanda riguarda il rapporto contrattuale tra il cittadino richiedente o gli aventi titolo e la struttura residenziale.

In caso di Utenti privati è prevista la domanda per l'accesso da presentare alla Comunità e, una volta accettata la richiesta, la sottoscrizione del Contratto di ospitalità. L'ammissione alla Comunità, in questo caso, è subordinata alla disponibilità di posti letto e alla valutazione della compatibilità del richiedente con il servizio fornito dalla Comunità. L'accordo contrattuale prevede inoltre che in caso di richiesta d'inserimento di un Utente con impegnativa di residenzialità, l'Utente privato deve essere dimesso entro 30 giorni.

10.2 La fase dell'accoglienza

Entrare nella Comunità significa lasciare la propria abitazione per inserirsi in una nuova casa. Accompagnare l'Utente e la sua Famiglia in questa fase è importante per cercare di diminuire il disagio che questo importante cambiamento normalmente comporta. Prima dell'inserimento, se possibile, gli Operatori si recano a domicilio o presso il servizio dove è ospitata la Persona con disabilità e la decisione di entrare in Comunità viene condivisa con i Familiari più vicini. In quel contesto saranno anche acquisite tutte le informazioni sull'Utente in ordine ai suoi bisogni particolari, necessità e abitudini.

Qualora ne sussistano le condizioni, la Famiglia e la Persona con disabilità vengono invitati, prima dell'ingresso, a visitare la struttura e la camera che lo ospiterà. Per rendere il distacco meno pesante si consiglia di portare in struttura qualche piccolo oggetto personale. All'ingresso in Comunità la Persona con disabilità e i suoi Familiari saranno accolti dal Coordinatore o dall'Educatore. Sarà anche presentata alla Persona con disabilità e ai suoi Familiari l'équipe (Educatori, Infermieri, Psicologa, Fisioterapista, Logopedista, Operatori socio sanitari). L'Utente sarà visitato dal Medico alla prima occasione possibile. In questa importante fase i Familiari sono incoraggiati a mantenere rapporti

frequenti con il proprio caro e con il Coordinatore per affiancarlo nel percorso d'inserimento. I Familiari sono comunque invitati a rivolgersi all'équipe per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria. Infine, su richiesta, possono essere aiutati e sostenuti nell'affrontare questo delicato momento dal servizio psicologico.

Ai sensi delle vigenti normative, per gli Utenti che utilizzano la residenzialità definitiva, il Gestore è tenuto a comunicare al Comune di Erbezzo l'avenuto ingresso in Comunità a cui segue la variazione anagrafica.

10.3 Il trasferimento di un Utente

Eventuali trasferimenti di stanza potranno avvenire qualora intervenissero nuovi importanti eventi, come per esempio un sostanziale cambiamento della condizione di salute o particolari difficoltà relazionali.

In ogni caso, tale decisione sarà presa in sede di Unità Operativa Interna e opportunamente motivata sia all'Utente che ai suoi Familiari.

11. LE REGOLE DI CONVIVENZA E SICUREZZA

11.1 La convivenza

La Comunità è un contesto nel quale, affinché la vita possa svolgersi in serenità, è necessario che tutte le persone s'impegnino in comportamenti adeguati, consoni alla situazione. Per questo motivo i rapporti tra l'équipe, gli Utenti e i Familiari sono improntati al reciproco rispetto, in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Per facilitare al massimo le relazioni tra le persone, sono ridotte al minimo le limitazioni d'orario per le visite dei parenti e degli amici. In particolare sono richieste due particolari attenzioni:

- ✓ il rispetto della *privacy* degli altri Utenti che risiedono nella stessa camera e nello stesso ambiente;
- ✓ la non interferenza con i momenti della giornata nei quali si concentra il lavoro di assistenza prestato dagli Operatori, in particolare nelle fasce orarie dalle 7 alle 9 per le alzate e le colazioni, dalle 12 alle 15 per il pranzo e il riposo pomeridiano, e dopo le 18 per la cena e il riposo notturno.

L'accesso durante i pasti è consentito previa autorizzazione in base a motivate esigenze dell'Utente. Per non arrecare disturbo ad altri Utenti e favorire il riposo, si raccomanda di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio e televisore dalle 13 alle 15 e dopo le 22.

All'interno della struttura è vietato fumare.

L'Utente e i Familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non contemplate nel programma di servizio e il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

11.2 Utilizzo di prodotti personali

Gli Utenti possono utilizzare prodotti per l'igiene della persona e degli ambienti, privi però di sostanze pericolose o infiammabili. L'utilizzo di tali prodotti deve essere preventivamente comunicato e autorizzato dal personale che comunque è a disposizione per aiutare l'Utente e i Familiari nella scelta e nell'utilizzo dei prodotti.

8

11.3 Norme di sicurezza

Per garantire la massima sicurezza degli Utenti e il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, è prevista una serie di disposizioni applicate in base ai principi precauzione e prevenzione. Nello specifico, sono stati stabiliti i seguenti limiti:

- ✓ divieto di usare fiamme libere (fuochi, candele, eccetera);
- ✓ divieto di tenere nella stanza materiale classificato infiammabile, facilmente combustibile, corrosivo, nocivo o irritante;
- ✓ divieto di accumulare grossi quantitativi di materiale suscettibile di incendio (per esempio: borse e involucri di plastica, giornali, eccetera);
- ✓ obbligo di consentire l'ispezione della stanza da parte del personale autorizzato (Coordinatori o loro delegati) e dei componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- ✓ obbligo di consentire l'accesso immediato nelle stanze da parte delle squadre di emergenza;
- ✓ obbligo, nelle ore notturne e durante i periodi di assenza dalle camere, di spegnere le luci e le apparecchiature alimentate da energia elettrica che non necessitano del collegamento continuo con la rete elettrica;
- ✓ divieto di utilizzo nelle camere di elettrodomestici non autorizzati. L'utilizzo di piccoli elettrodomestici (televisore, phon, ventilatore, lampade votive, radio, eccetera) deve essere preventivamente comunicato e sarà autorizzato solo se: gli apparecchi proposti abbiano le obbligatorie caratteristiche di sicurezza (apposita marcatura CE); rientrino nei limiti della potenza massima erogabile dalla linea elettrica presente nella stanza, secondo le modalità d'uso e di contemporaneità definite, senza l'uso di spine multiple; le condizioni di salute dell'Utente ne garantiscano un uso appropriato.

11.4 Custodia valori

L'Utente che lo richieda può affidare la custodia di oggetti di valore e somme di denaro al Gestore. Per tale servizio potrà rivolgersi al Coordinatore o all'Ufficio cortesia. Si consiglia in ogni caso di non tenere nella propria stanza oggetti di valore o importanti somme di denaro. Il Gestore declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti.

12. LA RETTA

9

12.1 Tipologia di rette

Per i servizi forniti, come esposti nella presente Carta dei servizi, l'Utente verserà una retta determinata dall'Accordo contrattuale vigente con l'Ulss 9 in base al livello di gravità e all'attribuzione da parte dell'Ulss di residenza dell'impegnativa di residenzialità e da eventuali contributi comunali, o di altri accordi previsti da altre Ulss e Asl.

Con l'emissione dell'impegnativa di residenzialità, la Regione del Veneto riconosce agli Utenti con disabilità, che ne hanno titolo, il diritto all'ingresso in Comunità secondo le modalità vigenti. Tale impegnativa si traduce in un contributo economico giornaliero per la copertura delle spese di rilievo sanitario, a integrazione della retta alberghiera versata direttamente dall'Utente o dalla sua Famiglia, eventualmente integrata dal Comune o dall'Ulss di residenza. Il contributo regionale erogato dalla Regione Veneto viene versato, tramite l'Azienda Ulss, direttamente al Gestore in proporzione alle giornate di presenza degli Utenti con impegnativa di residenzialità.

La retta alberghiera, a carico dell'Utente e della sua Famiglia, sarà applicata con le regole previste dal Contratto di ospitalità.

In caso di Utenti privati, che non usufruiscono dell'impegnativa di residenzialità, sarà applicata la retta prevista dalla Convenzione dell'Ulss 9 corrispondente al livello di gravità, stabilito dall'Unità Operativa Interna all'atto dell'accettazione della domanda d'inserimento.

12.2 Modalità di pagamento della retta

Il corrispettivo della retta dovrà essere corrisposto entro il giorno 10 del mese successivo, a mezzo addebito in conto corrente (SDD).

I compensi e le spese non compresi nel corrispettivo giornaliero secondo quanto previsto nel Regolamento Interno e nella Carta dei Servizi e nel tariffario in vigore nella Comunità saranno addebitati in fattura.

In difetto di pagamento degli importi a qualsiasi titolo maturati in virtù della presente richiesta di ospitalità alle scadenze ivi pattuite sulle somme non corrisposte matureranno gli interessi moratori nella misura di cui al D. Lgs.231/2002.

13. I SERVIZI OFFERTI

13.1 Il ricovero residenziale a lungo termine

Il ricovero residenziale risponde al bisogno di protezione e assistenza di lungo periodo e avviene secondo le modalità contenute nell'Accordo contrattuale dell'Ulss 9". Per questo tipo di ricovero non sono stabilite date di dimissione e l'organizzazione dei servizi predispone quanto necessario per una residenzialità a lungo termine.

13.2 Il ricovero temporaneo

Il ricovero temporaneo di un Utente, con impegnativa di residenzialità, prevede la permanenza nel Comunità per un periodo definito dal Servizio Disabilità dell'Ulss 9 poi riportato nel Contratto di ospitalità tra l'Utente e il Gestore. Anche in questo caso si tratta di un progetto previsto dalla Convenzione dell'Ulss 9. Il ricovero temporaneo di Utente senza impegnativa di residenzialità, prevede la permanenza nel Comunità per un periodo definito nel progetto dell'Unità Operativa Interna e nel Contratto di ospitalità tra l'Utente e il Gestore.

14. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

14.1 I criteri di base

Il modello organizzativo adottato presso la Comunità è fondato su un approccio olistico all'Utente, in grado di armonizzare le esigenze cliniche, riabilitative e assistenziali con gli aspetti relazionali, affettivi, sociali e il diritto di scelta. Il modello organizzativo si basa sui seguenti elementi:

- ✓ Il lavoro per progetti: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata a perseguire obiettivi di salute e benessere per gli Utenti e nella valutazione dei risultati raggiunti.
- ✓ La valutazione multidimensionale: è la modalità che consente di accertare la condizione globale di salute dell'Utente tenendo conto degli aspetti fisici, psicologici e relazionali, nonché del livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi dei servizi.
- ✓ Il lavoro d'équipe: è la modalità di lavoro a livello di Comunità e si realizza attraverso le Unità Operative Interne, le riunioni settimanali d'équipe, i *team work*, il coordinamento e l'integrazione

delle diverse attività e professioni; le diverse figure professionali agiscono, secondo le proprie competenze, in linea con gli obiettivi definiti nel lavoro d'équipe.

14.2 Il coordinamento

Il Coordinatore è il responsabile del servizio e cura il coordinamento generale, il personale e tutti i servizi attivi nella Comunità. Il principale obiettivo delle funzioni di coordinamento è creare le condizioni organizzative ottimali per conseguire i migliori risultati rispetto ai progetti di vita degli Utenti, ciò anche favorendo la collaborazione tra le diverse figure professionali. Il Coordinatore supervisiona la gestione del Progetto Personalizzato (PP) e dei progetti di vita, la cui responsabilità è affidata a un *case manager*, comunicando all'Utente e ai suoi Familiari le decisioni assunte. Mantiene inoltre i rapporti con l'Assistente sociale di riferimento, con il Servizio Disabilità dell'Ulss e con gli eventuali Amministratori di sostegno. Garantisce la gestione della documentazione, il mantenimento degli standard relativi al personale e ai servizi alberghieri. Vigila sulla sicurezza degli ambienti e delle attrezzature.

Il Coordinatore si avvale del supporto del Referente assistenziale, che è il responsabile della gestione degli operatori socio sanitari; è responsabile dell'organizzazione, pianificazione, gestione e monitoraggio / verifica del servizio assistenziale; favorisce la collaborazione e l'integrazione professionale con gli infermieri e le figure specialistiche.

14.3 Le Unità Operative Interne (UOI) e le équipe

L'UOI è un gruppo di lavoro multi-professionale, il cui compito principale è di valutare i bisogni di ogni singolo Utente e di predisporre adeguate risposte. Le decisioni dell'UOI trovano applicazione nei Progetti Personalizzati (PP) e nei Progetti di vita. L'UOI è composta da: Coordinatore, Educatore, Operatori Socio-Sanitari. Possono partecipare alla UOI il Direttore di Struttura e/o altre figure invitate per particolari problematiche (Medici specialisti, Familiari, eccetera).

Le équipe coinvolgono, normalmente ogni settimana, tutto il personale della Comunità. Nelle équipe vengono affrontati aspetti relativi a singoli Utenti, ad aspetti particolari del servizio come anche situazioni generali e organizzative. L'équipe prevede un ordine del giorno ed è gestita dal Coordinatore.

14.4 Progetto Personalizzato (PP)

Ogni Utente ha un proprio Piano Personalizzato definito in sede di UOI e descritto in un'apposita scheda digitale. La definizione di un PP segue quattro fasi:

- ✓ Conoscenza: valutazione globale e multiprofessionale della condizione di bisogno dell'Utente.

- ✓ Definizione degli obiettivi: sono definiti gli obiettivi perseguiti tenendo conto, allo stesso tempo, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili.
- ✓ Sviluppo dei programmi operativi: è definito l'aspetto operativo del PP stabilendo chi lo realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non dovessero più sussistere le condizioni oggettive per la realizzazione del PP, ne dovranno essere specificate le motivazioni.
- ✓ Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti dal PP o alla luce di eventuali cambiamenti nel frattempo avvenuti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.
- ✓ Il Coordinatore comunica all'Utente e ai suoi Familiari il PP ed è garante della sua applicazione, coadiuvato dalle altre figure professionali, in particolare dal *case manager*. L'Utente e/o i Familiari hanno altresì il diritto di conoscere, nelle forme e nei tempi previsti, il PP riferito all'Utente interessato. Il PP è inoltre condiviso con l'eventuale Amministratore di sostegno e con l'Assistente sociale di riferimento.

14.5 La giornata tipo

La giornata tipo degli Utenti che vivono nella Comunità può essere così riassunta:

- al mattino il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun Utente; è riordinata la stanza e servita la colazione nella sala da pranzo o presso il proprio alloggio;
- nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi Infermieristici, i laboratori, le attività (interne ed esterne), gli interventi fisioterapici, logopedici e psicologici, sia individuali o in piccoli gruppi;
- intorno alle 12 è servito il pranzo;
- intorno alle 15.30, dopo il riposo pomeridiano, è servita una leggera merenda e varie bevande calde e fresche, mentre riprendono i laboratori e le attività (interne ed esterne), organizzate nel pomeriggio;
- dopo la cena, prevista attorno alle 18, gli Operatori aiutano gli Utenti a prepararsi per la notte e gli Infermieri somministrano le eventuali terapie;
- nel corso della notte è presente personale assistenziale che provvede al cambio dei panni, alla eventuale mobilitazione, alla supervisione e al controllo. Su chiamata è disponibile anche l'Infermiere che opera nel turno notturno dell'adiacente Centro servizi anziani.

15. I SERVIZI NELLA COMUNITÀ

15.1 I servizi di base

15.1.1 L'assistenza di base

L'assistenza alla persona è organizzata in modo da garantire a ogni Utente il soddisfacimento dei bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nell'alimentazione alla mobilitazione. Questo servizio, svolto dagli Operatori socio sanitari, costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente e la sua erogazione varia in funzione delle caratteristiche degli Utenti e dell'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute. Gli operatori socio sanitari contribuiscono inoltre al raggiungimento degli obiettivi previsti dai singoli Progetti personalizzati, collaborando anche alle attività delle altre figure professionali, ai laboratori e alle attività educative (interne ed esterne).

In ogni caso, nell'organizzare l'assistenza alla persona, sono sempre privilegiate le attività che consentono agli Utenti di sperimentare e sviluppare le capacità legate all'autonomia, in particolare nelle attività della vita quotidiana.

Il personale di assistenza, nello svolgere le proprie attività, offre all'Utente anche un'opportunità d'incontro e di relazione in un clima confidenziale e rispettoso.

L'assistenza personalizzata di ogni Utente è descritta nella pianificazione giornaliera in Cartella Utente Web.

La Comunità garantisce la continuità delle prestazioni degli Operatori addetti all'assistenza di base mediante la predisposizione di turni di servizio nelle 24 ore. Gli Operatori di assistenza partecipano, assieme alle altre figure professionali, all'Unità Operativa Interna, all'équipe e ai *team work*.

15.1.2 Cura della persona (parrucchiera ed estetista)

La Comunità garantisce il servizio di parrucchiera e di estetista presso la Residenza Bartolomeo della Scala. Gli Utenti possono usufruire di un servizio di taglio e messa in piega al mese e del servizio manicure / pedicure in base alle specifiche necessità, in particolare per le situazioni più complesse. Il costo di ulteriori prestazioni, richieste dall'Utente o dai Familiari, saranno a carico dell'Utente e inseriti in fattura.

15.2.1 Il servizio di assistenza sociale

Il servizio di assistenza sociale segue l'inserimento dei nuovi Utenti, dal primo contatto con il Gestore fino all'accoglienza nella Comunità e nei mesi successivi all'ingresso, mantenendo i rapporti con l'Assistente sociale di riferimento, con il Servizio Disabilità dell'Ulss e con gli eventuali Amministratori di sostegno. In particolare, il servizio offre informazioni sull'attività della Comunità, accoglie le

domande di ricovero, gestisce il procedimento d'ingresso in accordo con il Servizio Disabilità dell'Ulss, svolge inoltre attività di segretariato sociale.

15.2.2 Il servizio di animazione

Il servizio di animazione è assicurato da personale educativo qualificato, in collaborazione con le altre figure professionali, con i Familiari e i Volontari. L'obiettivo del servizio è di far sentire gli Utenti *parte di una comunità*. Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione e integrazione tra gli Utenti con la finalità di recuperare un loro ruolo attivo all'interno del Comunità, anche quando le condizioni di salute o di autonomia sono precarie.

Particolare attenzione è data al naturale recupero delle abilità nello svolgimento delle attività di tutti i giorni, in modo che l'animazione costituisca una normale abitudine quotidiana piuttosto che un evento straordinario. Il servizio si occupa inoltre di stimolare il ruolo sociale degli Utenti attraverso una rete di collaborazioni con il territorio, in particolare con le associazioni, le parrocchie, le scuole e i volontari.

Il principale strumento di lavoro dell'Educatore è la relazione con l'Utente attraverso la quale s'instaura un rapporto di fiducia reciproca che dà senso e significato a ogni proposta. Le attività proposte hanno carattere ludico-occupazionale e costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, la socializzazione.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli Utenti e secondo un piano individualizzato previsto all'interno dell'UOI a cui l'Educatore partecipa.

5.2.3 L'assistenza spirituale

Il Gestore riconosce a ogni Utente la libertà di fede e garantisce le condizioni necessarie per poterle esprimere. Nella Residenza Bartolomeo della Scala è a disposizione uno spazio attrezzato a chiesa, normalmente attivo durante le celebrazioni liturgiche aperte agli Utenti, ai Familiari, al Personale e più in generale a chiunque del territorio desideri parteciparvi. Presso la Residenza Bartolomeo della Scala è garantita la presenza di un sacerdote.

15.4 I servizi alberghieri

Il Gestore attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione ritenendo che una buona cucina contribuisca a migliorare la qualità della vita. Per questo motivo il servizio di ristorazione è affidato a Ristorazione Serenissima di Vicenza, azienda leader nella ristorazione ospedaliera e per strutture socio-sanitarie.

I prodotti utilizzati sono tutti di qualità. L'iter produttivo è seguito e registrato attraverso l'apposito piano HACCP, il quale identifica e previene i possibili rischi connessi alla manipolazione, trasformazione e distribuzione degli alimenti. La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone Utenti e delle tradizioni locali. Collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste.

I pasti della giornata sono serviti, a cura del personale di assistenza e Infermieristico, nella sala da pranzo della Comunità o presso il proprio alloggio. Per ragioni igienico sanitarie e per specifiche disposizioni normative, i Familiari e i Volontari presenti nella Comunità durante i pasti, devono mantenere una idonea distanza dai carrelli per la distribuzione del cibo.

Gli orari dei pasti sono: colazione: dalle ore 8; pranzo: dalle ore 12; cena: dalle ore 18.

Il menù è consultabile ogni giorno presso l'Ufficio Cortesia e nelle bacheche della Comunità. L'Utente ha la possibilità di scegliere tra il piatto del giorno e altre varianti.

Festività. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze particolari e dolci.

L'Utente può invitare a pranzo Familiari e amici, secondo le modalità previste e preventivamente concordate con il Coordinatore.

Il progetto disfagia. Per tutti gli Utenti con problemi di deglutizione, i pasti del giorno sono forniti dalla cucina con consistenze modificate in linea con le proprie capacità (macinato o frullato).

15.4.2 Il servizio di guardaroba e lavanderia

Il Gestore fornisce agli Utenti tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, coperte, copriletto, asciugamani, eccetera) e provvede alla loro sostituzione periodica almeno una volta alla settimana e comunque quando necessario. Il servizio di guardaroba e lavanderia è affidato a una ditta esterna specializzata.

Agli Utenti è offerto, compreso nella retta, anche un servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali, gestito da una ditta specializzata presso la lavanderia della Comunità. Viste le caratteristiche del lavaggio, è fortemente sconsigliato l'uso di indumenti confezionati con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura. Qualora l'Utente o la Famiglia ritengano di usare comunque tali capi, si consiglia di assumere in proprio l'onere del lavaggio degli stessi.

Qualora l'Utente o i Familiari o l'eventuale Amministratore di sostegno, preventivamente informati, intendano comunque avvalersi del servizio di lavanderia messo a disposizione dalla Comunità per i capi delicati o che prevedono particolari procedure di lavatura, il Gestore non risponderà degli eventuali danneggiamenti provocati.

In occasione di primo inserimento nel Comunità, è fornito ai Familiari o all'eventuale Amministratore di sostegno un elenco degli indumenti da portare per una corretta gestione del servizio di guardaroba. Su tutti i capi di vestiario è applicata un'etichetta con il numero identificativo della persona. I Familiari o l'eventuale Amministratore di sostegno sono pregati di far pervenire almeno tre giorni prima dell'inserimento o comunque in tempo utile il vestiario e consegnarlo al Coordinatore per l'etichettatura.

Alle Famiglie o all'eventuale Amministratore di sostegno spetta l'onere di integrare nel tempo gli indumenti che a causa del continuo uso non sono più indossabili.

16

15.4.3 Il servizio di pulizia

Il servizio di pulizia degli ambienti è affidato a una ditta esterna specializzata e avviene secondo una precisa programmazione. La pulizia degli ambienti è effettuata a cadenza plurigiornaliera, giornaliera, settimanale, mensile e semestrale, in relazione alla destinazione dei diversi spazi (stanze, servizi igienici, locali di pranzo e soggiorno, altri locali) e al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo).

In caso di disservizio, Utenti e Familiari sono pregati di comunicare quanto riscontrato al Coordinatore o all'Ufficio Cortesia.

15.4.4 Il servizio di manutenzione

La Comunità è oggetto, periodicamente, d'interventi di manutenzione programmati sia strutturali che impiantistici, per garantire il regolare funzionamento dei servizi e il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza. Per gli interventi ordinari si fa ricorso al servizio di manutenzione presente presso la struttura. L'intervento, di norma, è eseguito entro i quattro giorni lavorativi successivi alla segnalazione.

Gli interventi di emergenza (per esempio: guasti ascensori, allagamenti, problemi idraulici, eccetera) sono garantiti 24 ore al giorno.

16. LA PARTECIPAZIONE

16.1 I rapporti con la Famiglia

La Famiglia rappresenta per ognuno una fonte d'affetto, di sostegno e di appartenenza e svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti. Il Gestore considera la Famiglia d'ogni Utente una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio caro.

In questo senso vanno intesi, per esempio, la possibilità degli Utenti di ricevere visite giornaliere (nel rispetto delle esigenze organizzative e degli altri Utenti), il coinvolgimento nelle attività di animazione comunitarie (feste, compleanni, uscite, gite), la possibilità di pranzare nella Comunità (in base agli specifici progetti), il continuo stimolo del Gestore per promuovere l'apertura della Comunità a iniziative promosse da realtà del territorio così come la partecipazione degli Utenti alle attività del territorio. Allo stesso modo la Comunità è impegnata ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i Familiari e il Personale.

La Famiglia è tenuta in considerazione anche nell'elaborazione del Progetto Personalizzato sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione delle finalità del piano stesso. È fondamentale che ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso compiti e ruoli differenti, il medesimo obiettivo per il benessere dell'Utente.

Sono inoltre previsti incontri periodici tra i Familiari o gli eventuali Amministratori di sostegno e l'équipe, la somministrazione annuale di questionari di valutazione di gradimento del servizio.

16.2 L'assistenza privata

Qualora lo ritengano necessario, gli Utenti o i loro Familiari o l'eventuale Amministratore di sostegno possono avvalersi di un'assistenza privata svolta da persone da loro incaricate. Tali interventi, di specifica e diretta responsabilità della Famiglia o dell'eventuale Amministratore di sostegno, devono essere preventivamente concordati e autorizzati dal Gestore. Prima dell'inizio dell'attività di assistenza, la persona incaricata deve essere autorizzata e, in ogni caso, non deve interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività sociosanitarie e assistenziali fornite dal Gestore.

La Direzione si riserva d'impedire in modo permanente l'accesso ad assistenti privati che dovessero assumere comportamenti non consoni alla struttura o di disturbo agli Utenti. Ogni chiarimento può essere richiesto al Coordinatore.

16.3 Il volontariato e le associazioni

Il Gestore considera il volontariato una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative e informative, la presenza, in forma associata o individuale, all'interno della Comunità. Al Volontario che intende prestare il proprio contributo in forma individuale viene richiesto di sottoscrivere il regolamento predisposto dal Gestore.

All'atto dell'accesso e dell'uscita dalla Comunità il Volontario deve firmare l'apposito registro delle presenze. Il Volontario deve inoltre indossare l'apposito cartellino di riconoscimento. L'attività dei Volontari è coperta da specifiche polizze assicurative, garantite dal Gestore.

La Comunità collabora con associazioni socio-culturali del territorio organizzando eventi di vario genere (conferenze a tema, teatro, musica, spettacolo...), in risposta alle richieste degli Utenti presenti.

17. LA TUTELA

17.1 Le segnalazione dei disservizi

La Comunità garantisce la tutela dell'Utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile e immediato, per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella Carta dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili. Il reclamo può essere presentato con le modalità di seguito riportate:

- reclamo a voce al Coordinatore;
- reclamo scritto (tramite il *Modulo di segnalazione*).

Sarà fornita, nella stessa forma, una risposta alla segnalazione:

- entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo orale;
- entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo scritto.

17.2 I suggerimenti migliorativi

Chiunque lo ritenga, potrà segnalare eventuali idee utili al miglioramento dei servizi forniti. Al fine di rendere quanto più semplice la segnalazione delle proposte, ci si può rivolgere in qualsiasi momento al Coordinatore. In alternativa ci si può rivolgere alla Direzione richiedendo un appuntamento all'Ufficio Cortesia attraverso la compilazione dell'apposito modulo. Normalmente, salvo particolari situazioni, l'appuntamento è fissato al massimo entro una settimana.

17.3 Gli standard di qualità

Nell'indicare gli standard di qualità, il Gestore ha tenuto sia delle indicazioni normative nazionali (in particolare i fattori di qualità indicati dal DCPM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"), sia dall'applicabilità concreta del sistema proposto che deve essere facilmente percepibile e valutabile da parte dell'Utente e dei Familiari.

Essendo la Comunità soggetto ad Autorizzazione all'esercizio e ad Accreditamento istituzionale, nonché al rispetto dell'Accordo contrattuale con l'Azienda Ulss 9 tutta una parte di fattori di qualità (per esempio: *mission* e *vision*, programmazione, standard del personale, eccetera) sono già verificati

in questo ambito e pertanto non riportati nella Carta dei servizi.

Sono qui pertanto riportati gli ambiti che riguardano direttamente impegni assunti nella Carta dei servizi o che siano soggetti a valutazione periodica attraverso i questionari di gradimento del servizio da parte di Utenti e Familiari. Qui di seguito sono riportati i fattori “general” di qualità, così come indicati dal DCPM 19 maggio 1995, e i fattori “specifici” di qualità verificati nei questionari di gradimento.

Fattori “general” di qualità:

1. Aspetti legati al tempo, come la tempestività delle risposte, la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati).
2. Aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di poter operare le richieste telefonicamente, via email o oralmente, o la facilitazione negli adempimenti amministrativi.
3. Aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza, tempestività.
4. Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nel Comunità, comprensivi della segnaletica, del servizio di reception e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, eccetera).
5. Aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia delle strutture alberghiere, dei servizi, delle sale comuni e degli spazi esterni (parcheggi e aree verdi).
6. Aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità, eccetera.

Per questi item quali indicatori di qualità sono previsti indici di gradimento “molto” + “abbastanza” > 50%.

Fattori “specifici” di qualità:

1. Valutazione / Pianificazione del servizio:
 - Valutazione multidisciplinare integrata: effettuazione della UOI entro 60 giorni dall'ingresso, salvo motivati impedimenti e rivalutazione nei termini previsti dagli Enti di riferimento – Indicatore = 100%.
 - Presenza documentata del Piano Personalizzato (PP) – Indicatore = 100%.
 - Rivalutazione almeno annuale del PP – Indicatore = 100%.

Nei seguenti item quali indicatori di qualità sono previsti indici di gradimento “molto” + “abbastanza” > 50%.

2. Indicatori riferiti alla Direzione / Coordinamento:

- Presenza del Direttore.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto all'efficacia dell'intervento della Direzione rispetto alle segnalazioni effettuate.
- Presenza dei Coordinatori (Coordinatore generale, Referente assistenziale).
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto all'efficacia dell'intervento del Coordinamento rispetto alle segnalazioni effettuate (Coordinatore generale, Referente assistenziale).

20

3. Indicatori riferiti al servizio Medico:

- Disponibilità del Medico negli orari stabiliti.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio Medico e di coordinamento sanitario.

4. Indicatori riferiti al servizio Infermieristico:

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio Infermieristico.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità e tempestività delle informazioni di tipo sanitario fornite.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).

5. Indicatori riferiti al servizio di assistenza e cura:

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di assistenza e cura.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto all'igiene personale e al decoro dell'Utente (alzata, bagno settimanale, indumenti personali e biancheria piana, vestizione, pulizia ausili).
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità e tempestività delle informazioni di tipo socioassistenziale fornite.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla personalizzazione del servizio di assistenza e cura.

6. Indicatori riferiti al servizio di animazione sociale:

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di animazione sociale.

- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità dei laboratori / attività proposte.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla partecipazione dell'Utente alle attività del territorio.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia, disponibilità).
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alle attività dei volontari.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto al servizio religioso.

7. Indicatori riferiti al servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapica / logopedica / psicologica)

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di riabilitazione funzionale.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla personalizzazione del servizio di riabilitazione funzionale.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia disponibilità).
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del sostegno psicologico offerto ai Familiari nella relazione con l'Utente.

8. Indicatori riferiti al servizio di cura della persona (parrucchiera / estetista):

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di cura della persona.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla personalizzazione del servizio di cura della persona.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla qualità del rapporto umano (empatia, cortesia disponibilità).

9. Indicatori riferiti al servizio di ristorazione:

- Livello di soddisfazione della qualità del cibo offerto.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla varietà dei menù.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alle diete personalizzate ove previste.
- Rispetto degli orari di somministrazione dei pasti.
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio in sala (Operatori e dotazioni).

10. Indicatori riferiti ad altri servizi alberghieri:

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di lavanderia e guardaroba.
- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di manutenzioni.

- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla pulizia e manutenzione degli ausili dell'Utente.

1.1. Soddisfazione generale del servizio:

- Giudizio complessivo sulla qualità del servizio.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto al coinvolgimento nelle cure prestate al proprio familiare.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto alla collaborazione tra le diverse figure professionali.
- Livello di soddisfazione rilevato rispetto al rispetto della privacy del proprio Familiare.

San Bonifacio (VR), 05 Marzo 2025

Dott. Fabio Piubello

Presidente e Legale rappresentante

Cooperativa Promozione Lavoro