



**COMUNE DI MARANO VICENTINO  
PROVINCIA DI VICENZA**

***CARTA DEI SERVIZI  
DEL CENTRO DIURNO  
COMUNALE  
"BROLATTI"***

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 161 del 09.11.2009  
Modificato con delibere di Giunta Comunale n. 155-156 del 20.12.2011

## **Sommario:**

- Premessa: principi generali, soggetto erogatore, fini istituzionali
- Parte I: qualità dei servizi offerti e relativi sistemi di rilevazione ( fattori di qualità, indicatori di qualità, standard di qualità)
- Parte II: Strumenti di tutela dell'utente (procedure di reclamo, ecc...)
- Parte III: Modalità di accesso e descrizione delle singole prestazioni erogate
- Parte IV: Recapiti delle unità erogatrici del servizio

## PREMESSA:

La **Carta dei Servizi** del Centro Diurno “Brolatti” di Marano Vicentino è un importante strumento di conoscenza dei servizi offerti dalla struttura, delle modalità per usufruirne, degli obiettivi prefissati e degli standard di qualità garantiti.

La presente Carta dei servizi è conforme al DPCM 21/12/1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale ed assistenziale”, alla legge 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni, al Dlgs.286/1999, al Dlgs 267/2000 e alla legge 328/2000.

### **Principi generali:**

L'Amministrazione comunale definisce un sistema di regole e garanzie che consentano la massima equità, efficacia e trasparenza negli interventi, attraverso la definizione chiara degli obiettivi, degli standard di qualità, delle modalità di accesso ai servizi, dell'organizzazione degli stessi nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa.

Nel rispetto di quanto previsto dalla legge, l'Amministrazione garantisce i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** E' assicurata la parità di diritti a tutti gli utenti. Non sono motivo di esclusione dal servizio differenze di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche.
- **Imparzialità e rispetto:** Gli operatori dei servizi svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività, garantendo completa imparzialità fra gli utenti ed il pieno rispetto delle diverse categorie di utenze.
- **Trasparenza:** L'Amministrazione Comunale definisce criteri di accesso, modalità di partecipazione al costo del servizio, modalità, tempi e criteri di gestione del servizio, dandone massima diffusione, attraverso il Regolamento del Centro Diurno e la Carta dei Servizi.
- **Partecipazione:** La partecipazione delle famiglie utenti alla gestione del servizio è garantita assicurando il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, presentare reclami.
- **Continuità:** E' assicurato un servizio regolare e continuo, ad eccezione di interruzioni e/o sospensioni per motivi urgenti ed imprevedibili. In tal caso l'interruzione sarà ridotta al minimo.
- **Efficienza ed efficacia:** Vengono individuati standard di qualità, garantendo strumenti di verifica agli utenti. Sono introdotti strumenti per rilevare annualmente il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato.

**Soggetto erogatore:** Il Centro Diurno Brolatti è gestito dal Comune di Marano con personale proprio e con personale della ditta appaltatrice del servizio.

Le figure professionali all'interno della struttura per l'erogazione dei servizi agli anziani sono:

- Infermiere Professionale, anche con funzioni di coordinamento
- Assistente sociale
- Educatori animatori
- Operatori addetti all'assistenza
- Fisiokinesiterapista (in convenzione con l'A.S.L.)
- Medico coordinatore (in convenzione con l'A.S.L.)
- Medici di medicina generale (ogni ospite mantiene il proprio curante)
- Podologo
- Musicoterapista

Si integrano e collaborano con le varie figure professionali anche altri lavoratori (lavoratori adibiti ad attività socialmente utili, volontari del servizio civile) oltre ai volontari dell'associazione Marano Solidarietà, in convenzione con il Comune per l'attività di animazione e per il trasporto anziani.

Presente in struttura il servizio di Parrucchiera.

A supporto delle varie attività a carattere socio-sanitario rivolte all'utenza, il Centro Diurno si avvale dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Marano Vicentino per la gestione delle entrate e delle spese, dei rapporti con le ditte appaltatrici e fornitrici e del disbrigo di atti amministrativi dovuti per legge e quelli riguardanti altri soggetti che a vario titolo intrattengono rapporti con l'Ente.

I pasti vengono preparati e forniti dal Centro cottura comunale sulla base delle diete appositamente predisposte dall'ULSS n.4.

All'interno della struttura attivo inoltre il servizio di lavanderia, che si occupa della biancheria piana.

L'Ufficio Tecnico del Comune si occupa della progettazione e degli appalti per le manutenzioni straordinarie affidate a ditte esterne e della manutenzione ordinaria.

### **Fini istituzionali:**

Il Centro Diurno Brolatti è una struttura del Comune di Marano Vicentino rivolta alla popolazione anziana e/o alle persone con disabilità.

Gli obiettivi e le finalità del Centro Diurno Brolatti si individuano nella tutela e nella promozione della salute, intesa come la capacità dell'anziano di poter gestire la propria vita nel modo che ritiene più soddisfacente.

Cio' si realizza attraverso:

- ❖ dare a ciascuno le risposte di cui ha bisogno attraverso il "profilo" (sintesi della valutazione multidimensionale) da cui consegue il lavoro per progetti e l'organizzazione del processo, questo come metodo di operare della Unita' Operativa Interna.
- ❖ qualità: il controllo dei risultati raggiunti, conseguente ai sistemi di rilevazione dei bisogni individuali con la valutazione multidimensionale e test specifici mirati per ogni tipo di problematica.
- ❖ qualità di vita, attraverso gli ambienti, l'organizzazione e le relazioni
- ❖ la creazione di reti di comunità
- ❖ la qualificazione e l'aggiornamento continuo del personale

Al centro del modello di servizio proposto c'è l'idea di offrire all'ospite un ambiente accogliente, di "famiglia", dove accanto ad una assistenza di livello qualitativo, siano messe in atto tutte le azioni di promozione e di recupero dell'autonomia residua e per il godimento dei diritti civili.

La personalizzazione degli interventi si esplica nel progetto individuale che indica il percorso proposto per ciascun Ospite, gli obiettivi, gli strumenti di valutazione. Il progetto individuale viene sottoposto periodicamente a verifiche e ricalibrato sui bisogni e sulle condizioni dell'Ospite.

## Parte I

### QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI E RELATIVI SISTEMI DI RILEVAZIONE.

#### **Gli obiettivi di qualità del servizio**

La presente carta dei servizi definisce gli obiettivi di qualità del Centro Diurno Brolatti e le modalità del loro raggiungimento.

I nostri obiettivi possono così sintetizzarsi::

- rispondere ai bisogni delle persone
- tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione
- erogare un servizio di un buon livello organizzativo
- erogare un servizio di un buon livello tecnico-operativo
- ricercare efficienza ed efficacia.

#### **Fattori e standard di qualità**

Fattore di Qualità	Parametro/ indicatore	Standard
Affidabilità	Visita domiciliare prima dell'ingresso	Sempre prima dell'inserimento da parte del Coordinatore e dell'Assistente Sociale
	Riunione operativa per verifica risultati	Con cadenza bimestrale
Trasparenza e tempestività	Adozione Regolamento e Carta dei servizi	Tempestivo aggiornamento e comunicazione
Apertura	orario	8.00 – 20.00 Dal lunedì al venerdì (chiusura nelle festività infrasettimanali)
Accesso	Accessibilità locali	parcheggio adiacente
	Presentazione domande	Tutto l'anno
	Periodo inserimenti	Tutto l'anno
Dotazione Struttura	Corredo	Il Centro Diurno fornisce: - asciugamani - Prodotti per l'igiene

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telini monouso (ove necessario)</li> <li>- bavaglie monouso (ove necessario)</li> <li>- fazzoletti di carta</li> <li>- salviette usa e getta</li> </ul>
Partecipazione	Incontri per verifica progetto individualizzato con figure professionali (Unità Operative Interne)	A bisogno o su verifica programmata
Comunicazione	Comunicazione sintetica su eventuali problemi	A bisogno
	Relazione attività di animazione con lavori e foto	A fine attività
	Tempi di risposta al reclamo	Massimo 30 giorni
Sicurezza	Prova di evacuazione	Almeno 1 all'anno
Pulizia ambienti	Pulizia pavimenti ingresso, palestra e corridoi	Quotidiana e al bisogno
	Pulizia ambienti	Almeno 2 volte al giorno e al bisogno
	Pulizia completa dei bagni	Almeno 2 volte al giorno e al bisogno
	Pulizia tavoli	Almeno 3 volte al giorno e al bisogno
	Pulizia arredamenti di uso quotidiano	Almeno 1 volta al giorno e al bisogno
	Pulizia specchi, vetri porte	Almeno 1 volta al giorno e al

		bisogno
	Pulizia vetri	Almeno 1 volta al mese e al bisogno
	Pulizia degli ausili	Almeno 1 volta a settimana e al bisogno
Igiene	Cambio tovaglie	Almeno 1 volta alla settimana e al bisogno
	Lavaggio asciugamani	Dopo ogni uso
	Lavaggio mani dell'ospite	Almeno 2 volte al giorno e al bisogno
	Cambio del panno per incontinenza	Almeno 3 volte al giorno e al bisogno
	Utilizzo dei guanti monouso	Ad ogni cambio di panno
	Abbigliamento e calzature del personale	Cambio ad inizio turno
	Calzature dell'ospite (a richiesta)	Cambio in ingresso e in uscita
Alimentazione	Preparazione di diete "speciali" o "leggere"	Immediata, su prescrizione medica
	Menù	Nella preparazione dei menù si tiene conto delle differenze culturali e religiose presenti al centro diurno
		Nella preparazione dei menù si tiene conto della eventuale presenza di diabetici o di diete particolari
	Menù elaborati dall'U.L.S.S.	Vengono elaborati dal dietista dell'ULSS in collaborazione con le cuoche.

		Il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza alimentare è assicurato in tutte le fasi
	Controllo di qualità attraverso il sistema di HACCP	E' previsto il possesso e attuazione del piano di autocontrollo (D.lgs. 155/97)
		Il personale di cucina indossa camice bianco, cuffia e grembiule
	Attrezzature e stoviglie	Utilizzo della lavastoviglie
Personale	Formazione e aggiornamento e tempo dedicato alla formazione professionale	20 ore all'anno di media
	Sostituzione del personale socio-sanitario assente (operatori addetti assistenza, infermiere)	Sempre
	Sostituzione delle altre figure professionali	In caso di assenza prolungate
	Sostituzione degli operatori addetti ai servizi	Sempre anche per un solo giorno di assenza
	Titoli di studio e requisiti professionali dei dipendenti	Come previsto dalla legge Regionale L. R 22/2002
	Titoli di studio e professionali del personale che non svolge mansioni socio-assistenziali	Come previsto dalla legge



	Riunioni periodiche di equipe	Sono assicurate riunioni periodiche dell'equipe della struttura
	Coordinamento infermieristico e sociale	Esistenza del coordinamento socio-sanitario
	Funzioni del Coordinamento socio-sanitario e organizzativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programmazione</li> <li>2. Monitoraggio</li> <li>3. Supporto alla qualità</li> <li>4. Sostegno all'equipe (per programmazione e verifica)</li> <li>5. Organizzazione delle attività di aggiornamento</li> </ol>

**Ulteriori fattori di qualità:**

- Organizzazione di eventi ricreativi e di aggregazione, in corrispondenza di festività, a cui vengono invitati familiari degli ospiti, associazioni di volontariato e figure rilevanti nella vita del paese.
- Iniziativa estiva per prevenire gli effetti del caldo, offrendo alla popolazione la possibilità di trascorrere alcune giornate presso i locali climatizzati del centro diurno.
- Organizzazione con cadenza mensile di uscite in visita a luoghi di interesse storico/culturale/religioso.
- Iniziative in collaborazione con l'Istituto Comprensivo, favorendo così i rapporti intergenerazionali

Parte II:  
STRUMENTI DI TUTELA DELL'UTENTE

L'utente del servizio ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto le famiglie possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami, nei seguenti modi:

- direttamente al Centro Diurno
- direttamente agli sportelli: Ufficio Servizi Sociali e Ufficio per le Relazioni con il Pubblico con una telefonata
- con una lettera, un fax, una e-mail.

A tal fine viene messo a disposizione delle famiglie il "Modulo suggerimenti" (allegato 1) ed il "Modulo reclami" (allegato 2) presso il Centro Diurno e gli Uffici Comunali.

Dopo la formalizzazione della contestazione, il responsabile del servizio accerta il mancato rispetto dello standard.

Entro 30 giorni di tempo verrà data risposta scritta al reclamo; il mancato rispetto degli standard riferiti a pasti, pulizia ambienti, igiene personale e orari di apertura, da diritto, a richiesta dell'interessato, ad "un indennizzo" che può variare di anno in anno in base all'indicazione della Giunta Comunale.

**Verifica della soddisfazione degli utenti.**

Ogni anno il Comune effettua un'indagine per valutare il grado di soddisfazione del servizio attraverso la somministrazione di un questionario agli utenti o ai loro familiari (allegato 3).

Periodicamente verrà somministrato agli utenti il questionario "Scheda di valutazione del gradimento dell'ospite" riferita ai pasti (allegato 4), scheda contenuta nelle Linee di indirizzo per la ristorazione nelle strutture assistenziali extra ospedaliere, predisposte dal SIAN (Servizi di Igiene Alimenti e Nutrizione) delle Aziende ULSS del Veneto.

## PARTE III: MODALITA' DI ACCESSO E DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

### **RICHIESTA DI SERVIZI**

Le persone, che intendono presentare domanda di accoglimento presso il Centro Diurno, dovranno compilare un apposito modulo da presentarsi presso il Settore Servizi Sociali del Comune di Marano Vicentino oppure presso il Comune di residenza .

La domanda di ammissione può essere presentata dalla persona in stato di bisogno socio-sanitario, da un familiare o da qualsiasi operatore, che sia a conoscenza del bisogno, in ogni caso, garantendo il consenso informato della persona interessata (salvo le eccezioni previste dalla legge).

La domanda protocollata viene inviata, in via riservata, al Responsabile del Distretto Socio-Sanitario, dove e' residente la persona interessata per attivare l'Unita Operativa Distrettuale.

La domanda di accesso al Centro Diurno verrà quindi valutata in modo multiprofessionale e multidimensionale. La valutazione complessiva determinerà la posizione relativa nelle graduatorie per l'accoglimento in struttura.

In accordo con la disciplina delle Unità Operative Distrettuali, l'unità per la discussione della domanda per il Centro Brolatti sarà composta dall'assistente sociale del Comune di Marano, e in sua assenza da un rappresentante del Settore Servizi Sociali, avente potere decisionale.

In sede di Unità Operativa Distrettuale (U.O.D.) verrà elaborato il piano di assistenza individualizzato della persona interessata.

L'ammissione di ospiti con problematiche particolari (Alzheimer e altre demenze, disagi psicosociali, handicap gravi, ecc.) è subordinata alla compatibilità con il servizio prestato, secondo la valutazione integrata in sede di UOD.

L'Unità Operativa Interna della struttura potrà richiedere una visita per conoscenza dell'anziano, prima dell'inizio della frequenza al Centro.

Per gli accoglimenti di persone non autosufficienti, verrà utilizzata la graduatoria elaborata in sede di U.O.D., che predispone una lista d'attesa secondo un profilo/punteggio.

Per gli accoglimenti di persone autosufficienti e in caso di domande in numero superiore alla ricettività verranno prese in considerazione situazioni sociali ed economiche di particolare urgenza, con riguardo particolare per i residenti del Comune di Marano Vicentino.

### **SERVIZI E ATTIVITA'**

**Il Centro Diurno "Brolatti"** è autorizzato ad ospitare n.15 persone non autosufficienti e n.20 persone autosufficienti.

Il Centro è aperto dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **8.00** alle ore **20.00** (escluso giorni festivi infrasettimanali).

Gli ospiti autosufficienti possono frequentare anche per singoli giorni.

Finalità del Centro Diurno sono essenzialmente di carattere socio-assistenziale e sanitario.

Le finalità di tipo **socio-assistenziale** sono a supporto dei familiari, nel senso di “aiuto a chi aiuta”. La cura “specialistica” erogata presso il Centro nell’arco della giornata, caratterizzata da relazioni improntate prevalentemente sull’attività, deve assicurare un sollievo temporaneo ai familiari e consentire loro di mantenere la cura del proprio caro nell’ambito domestico.

Le finalità di tipo **sanitario** sono l’attenzione alle capacità funzionali residue, ai segni e sintomi clinici nella loro progressiva evoluzione; la riabilitazione, rieducazione funzionale e riattivazione.

Tra le attività del Centro riveste un ruolo principale la **terapia occupazionale**, intesa come insieme di varie attività (ricreative, lavorative, d’animazione) tendenti alla cura e al recupero di funzioni fisiche o psichiche o alla stimolazione generale.

Le attività prestate all’interno del Centro diurno possono così raggrupparsi:

□ **Attività mirate all’autonomia**: stimolazione nelle ADL (Activities of daily living), cura dell’igiene personale, svolgimento semplici compiti di cucina (macedonia, raccolta e preparazione verdure da utilizzare nel menù giornaliero), stimolazione nelle ADL, deambulazione assistita e passeggiate.

□ **Attività mirate alla socializzazione e alla comunicazione**: accoglienza, ROT (terapia di orientamento nella realtà), relazione interpersonale, canto, giochi vari(=tombola, carte, domino, puzzle, palla, nastri), attività legate a ricorrenze religiose, gite, feste con la partecipazione ed il coinvolgimento dei familiari, compleanni.

□ **Attività strutturate**: terapia occupazionale(= cucina, orto, giardino, cura dell’ambiente), attività manuali(= manipolazione di materiali vari, colore a schede di disegno grafico), attività individuali personalizzate(=libri-immagini, colori, relazione individuale, esperienze sensoriali), ascolto musicale e ballo, ginnastica dolce in piccoli gruppi, anche in collaborazione con le associazioni di volontariato.

□ **Attività di musicoterapia su progetto personalizzato**: gli utenti hanno la possibilità’ previo opportuna valutazione specialistica di usufruire di servizio di musicoterapia su progetto personalizzato.

□ **Attività terapeutiche**: laboratorio logopedico(=scrittura, lettura), laboratori cognitivi (=esercizi di stimolazione della memoria e dell’orientamento tempo-spazio), ginnastica di gruppo(=fisioterapia e movimento creativo), laboratori creativi(=arteterapia, musicoterapia), addestramento all’uso di ausili per la deambulazione.

□ **Trattamenti riabilitativi individuali, a cura della fisioterapista in convenzione con la ASL**

□ **Servizi sanitari-assistenziali di base**: cure infermieristiche, contatti con medici e specialisti di riferimento e con altri servizi che seguono i casi (per es., Serv. Sociali Comunali, ...).

□ **Trasporti**: gli utenti possono usufruire, a richiesta, del servizio di trasporto con mezzo attrezzato.

□ **Bagni e igiene personale**: gli utenti possono usufruire del bagno e o dell’igiene personale assistito da un operatore qualificato.

□ **Servizio di podologia**: gli utenti possono usufruire del servizio di podologia assistito da un operatore qualificato.

□ **Pasti:** il momento del pranzo è occasione per coinvolgere gli utenti nella preparazione delle tavole, per favorire l'adozione di un corretto regime alimentare e per promuovere l'autonomia e le relazioni interpersonali.

### PROGRAMMA SETTIMANALE DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	Lettura e filò	Ginnastica dolce e filò
Martedì	Stimolazione cognitiva e lavori manuali	Tombola e gioco delle carte
Mercoledì	Ginnastica dolce e lavori manuali	Uscita in biblioteca
Giovedì	Canti popolari	Tombola e stimolazione cognitiva
Venerdì	Passeggiata al mercato	S.Messa (per chi desidera) e cineforum

- ❖ ultima settimana del mese : festa animata con i cantori
- ❖ a seconda delle stagioni e dei periodi dell'anno vengono organizzate feste a tema e attività di stimolazione temporale
- ❖ nel periodo estivo una gita o più al mese
- ❖ si organizzano feste di compleanno individualizzate per festeggiare ciascun ospite

Gli interventi e le attività mirano alla personalizzazione, attraverso il progetto individuale proposto per ciascun ospite, con relativi obiettivi e strumenti di valutazione. Il progetto individuale viene quindi sottoposto periodicamente a verifiche e ricalibrato sui bisogni e sulle condizioni dell'ospite.

### **TARIFFE**

#### **CENTRO DIURNO**

non autosufficienti

a carico dell'utente/giorno	<b>30,48</b>
Quota assenza giornaliera	<b>13,51</b>

autosufficienti

a carico dell'utente/giorno	<b>30,48</b>
bagno settimanale	<b>8,74</b>

Autosufficienti abbonamento minimo 30 giorni consecutivi

a carico dell'utente/giorno	<b>23,77</b>
bagno settimanale	<b>5,79</b>
Quota assenza giornaliera	<b>13,51</b>

## TRASPORTO ANZIANI - DISABILI

### **nel territorio comunale**

andata e ritorno	<b>3,45</b>
solo andata o solo ritorno	<b>1,73</b>

### **fuori territorio**

andata e ritorno	<b>3,45+0,51 a km.</b>
solo andata o solo ritorno	<b>1,73+0,51 a km.</b>

## PARTE IV: INDIRIZZI E RECAPITI DELLE UNITA' EROGATRICI DEI SERVIZI

### Recapiti

Centro Diurno: Marano Vicentino in via S. Lorenzo n. 40 dalle ore 8.00 Alle ore 20.00

Servizi Sociali: P.zza Silva 27 Lunedì/Mercoledì/Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 Mercoledì dalle 15.30 alle 18.30

Assistente Sociale: P.zza Silva ,27 Mercoledì/Venerdì 9.00-13.00 e Mercoledì 16.30-18.00

Coordinatore Centro Diurno: via San Lorenzo, 40 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (previo appuntamento)

### Recapiti telefonici

Coordinatore	0445/598866 – 320/4346535
Reparti del centro diurno	0445/598866
Assistente sociale	0445/598821 – 320/4346534
Centro cottura	0445/598858
Ufficio Servizi Sociali	0445/598820

### Indirizzi di posta elettronica

<b>Indirizzo generale</b>	<a href="mailto:sociale@comune.marano.vi.it">sociale@comune.marano.vi.it</a>
Assistente sociale	<a href="mailto:assistentesociale@comune.marano.vi.it">assistentesociale@comune.marano.vi.it</a>

ALLEGATO 1 : **Scheda raccolta suggerimenti**

Da compilare a cura dell'ospite/parente

Data .....

SUGGERIMENTO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

---

---

---

---

---

---

---

---



ALLEGATO 2: **Scheda raccolta reclami**

Da compilare a cura dell'ospite/parente reclamante

Data .....

Riferimenti Cognome .....  
reclamante Nome .....  
Città .....  
Via e numero .....  
Tel./Cell. ....

RECLAMO

Danni subiti e aspettative utente

---

---

---

---

Circostanze che hanno provocato l'evento

---

---

---

---

Altre caratteristiche (si è già ripetuto?)

---

---

---

---

Modalità con cui è stato risolto il problema

---

---

---

---

Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta

---

---

---

---

ALLEGATO 3: **Questionario soddisfazione ospiti e familiari**

(Barrare N.A. se non vuole o non può rispondere)

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Per niente soddisfatto	N.A.
Il modo in cui è stato accolto					
Il servizio di assistenza infermieristica					
Il rapporto con i medici					
Il rapporto umano con il personale					
Il rapporto umano con gli altri ospiti					
Il rispetto della riservatezza e del pudore					
La pulizia, l'igiene					
Qualità dei pasti					
Quantità dei pasti					
Varietà dei cibi Qualità dello spazio a disposizione La temperatura, la ventilazione degli ambienti					
Gli orari del centro					
Lei/Il suo familiare usufruisce del servizio di trasporto? (SI) (NO) Se sì quanto si ritiene soddisfatto?					
Lei/Il suo familiare usufruisce del					

servizio di fisioterapia? (SI) (NO) Se sì quanto si ritiene soddisfatto?					
Lei/Il suo familiare partecipa alle attività di animazione? (SI) (NO) Se sì quanto si ritiene soddisfatto?					

ALLEGATO 4: **Scheda di valutazione del gradimento dei pasti per l'ospite.**

<b>SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO PER L'OSPITE</b>								
<b>Il cibo che oggi ho mangiato mi è piaciuto .....</b> (segno con una <b>X</b> la mia risposta)								
<b>1° piatto:</b> .....			<b>2° piatto:</b> .....			<b>Contorno:</b> .....		
 tanto !	 così, così	 per niente	 tanto !	 così, così	 per niente	 tanto !	 così, così	 per niente
Il cibo che ho mangiato oggi era .....			 caldo !	 tiepido	 freddo			

**Suggerimenti:** .....