



Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001

CENTRI DI SERVIZI PER PERSONE  
NON AUTOSUFFICIENTI A MINOR  
BISOGNO ASSISTENZIALE

## CENTRO DI SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CASA DI RIPOSO COMUNALE DI LAZISE

Via Chiesa, 9 – LAZISE (VR)  
TEL. – FAX 045 7580096

# CARTA DEI SERVIZI

Edizione del 19/01/2026



Via P.Vassanelli 11, 37012 BUSSOLENGO (VR)  
[spazioaperto@allcoop.it](mailto:spazioaperto@allcoop.it) - [www.spazioapertocoop.it](http://www.spazioapertocoop.it)



## INDICE

### PREMESSA

- L’ente gestore SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus
- Presentazione sintetica dei servizi offerti dalla Cooperativa
- Che cosa è la Carta dei Servizi?
- La Carta dei Servizi della casa di Riposo di Lazise
- Centri di servizi per persone non autosufficienti di SPAZIO APERTO
- Che cosa è il Centro di Servizi per persone non autosufficienti a minor bisogno assistenziale

### SEZIONE PRIMA: Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Il contesto territoriale
2. La struttura e i destinatari
3. Principi Fondamentali
  - 3.1 Eguaglianza
  - 3.2 Imparzialità
  - 3.3 Continuità
  - 3.4 Umanità
  - 3.5 Partecipazione
  - 3.6 Privacy
  - 3.7 Libertà di movimento
  - 3.8 Essere parte del territorio
  - 3.9 Efficacia ed efficienza

### SEZIONE SECONDA: Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. Come raggiungere la struttura
  - 1.1 Servizio di trasporto privato
  - 1.2 Cartina stradale
2. La struttura
  - 2.1 Descrizione della struttura
  - 2.2 Planimetria generale
3. Modalità organizzative
  - 3.1 Risorse umane
  - 3.2 *Standard* di personale
4. Tipologia di utenza

5. Tipologia delle prestazioni erogate
  - 5.1 Assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa)
  - 5.2 Attività tutelare e assistenziale
  - 5.3 Attività ricreativa e di animazione
  - 5.4 Attività alberghiera
6. Attività ambulatoriali – (medici specialisti)
7. Servizio di assistenza religiosa
8. Parrucchiere/estetista/pedicure
9. Inserimento: modalità ed informazioni generali
10. Orari e modalità di accesso
11. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari
12. Commissione di programmazione
13. Comitato rappresentativo degli ospiti e/o dei loro familiari
14. Rette

### SEZIONE TERZA: Standard di Qualità, impegni e programmi

1. Fattori e Standard di Qualità

### SEZIONE QUARTA: Modalità di tutela e di verifica

1. Reclami
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
  - 2.1 Relazione sullo stato degli standard
  - 2.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti
  - 2.3 Indagini sulla soddisfazione del personale

## PREMESSA

*Gentile ospite,*

*La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questo Centro di Servizi avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena.*

*Da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità, confidando che la nostra mission “Accoglienza, Passione, Professionalità e Innovazione” possa essere con Lei realizzata e da Lei pienamente vissuta.*

*Questo documento nasce dalla volontà di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus, di tutelare gli ospiti dei Centri di Servizi per non autosufficienti “Casa di Riposo” Comunale di Lazise e Residenza anni d’argento di Castelnuovo del Garda come previsto dalla legge 328/00 art. 13 e dal Regolamento Attuativo della Regione Veneto (n. 3 del 10/05/2001) che prevedono la definizione dei criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli ospiti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, comprese le procedure per assicurare la tutela degli ospiti stessi.*

*La Carta dei Servizi diventa quindi strumento fondamentale per adempiere ai principi della trasparenza e del coinvolgimento diretto delle persone ospitate, che dovranno essere la risorsa per favorire la crescita delle strutture interessate.*

*Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la carta dei servizi aggiornata a gennaio 2026 con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l’efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.*

*La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra struttura.*

*Cordialmente*

*Lo Staff*

L'ente gestore: SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus nasce il 30/06/93 in osservanza dei disposti della Legge 381 dell'8/11/91, che regola l'attività specifica delle cooperative sociali. L'oggetto sociale della cooperativa, rientra nella tipologia delle cooperative sociali di tipo A della citata Legge 381, ed è rivolto allo svolgimento dei servizi socio-sanitari ed educativi.

La nostra impresa, cooperativa sociale, trova la propria radice nei principi e nei valori enunciati nell'art. 1 della legge 381/91 e cioè "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini".

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus rientra tra gli organismi non lucrativi di utilità sociale (onlus) previsti dal D. Lgs. 460/97.

SPAZIO APERTO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS realizza il suo impegno sociale attraverso l'erogazione di servizi a differenti tipologie di utenti, quali anziani, minori, diversamente abili, stranieri, psichiatrici e disagiati sociali.

Presentazione sintetica dei servizi offerti dalla Cooperativa Spazio Aperto:

- . Assistenza residenziale ad anziani presso i Centri di Servizi di Lazise e di Castelnuovo del Garda (VR).
- . Assistenza domiciliare ad anziani, minori e famiglie in convenzione con le amministrazioni dei Comuni del territorio veronese.
- . Assistenza diurna a minori presso strutture, delle quali 5 in convenzioni con le amministrazioni comunali di Pressana, Costermano sul Garda, Malcesine, Brentino Belluno e Valeggio sul Mincio, una in General Contractor con il Consorzio Sol.Co Verona, uno in parziale convenzione con il Comune di Verona.
- . Assistenza residenziale in gruppi appartamenti – GAP - per persone con disagio psichiatrico in convenzione con il Dipartimento Di Salute Mentale dell'ULSS9 e per disagiati sociali in convenzione con il comune di Bussolengo.
- . Servizi socio-sanitari ed educativi in convenzione con l'azienda ULSS9 e con enti pubblici quali: servizi educativi a minori sul territorio, interventi individualizzati a disabili, servizi di appoggio educativo domiciliare a minori, gestione di centri ricreativi estivi per minori dai 3 agli 17 anni.
- . gestione servizio di accoglienza richiedenti protezione internazionale in strutture nel territorio veronese.

## Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente gestore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi;
- la presentazione degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- informazioni riguardo le rette giornaliere.

La Carta dei Servizi è:

- × uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette agli Enti erogatori ed agli Utenti di orientare l'attività dei servizi;
- × una forma di impegno verso i cittadini-utenti e uno strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio;
- × la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente gestore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

## La Carta dei Servizi della Casa di Riposo Comunale di Lazise

Con la Carta dei Servizi si mette a disposizione dell'utente (ospite e familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-assistenziali offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della struttura.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.



## SEZIONE PRIMA: Presentazione della struttura e principi fondamentali

### 1. Il contesto territoriale

La Casa di riposo Comunale di Lazise è situata nel centro storico di Lazise, comune dell'area ovest della provincia di Verona e affacciato sulle sponde del lago di Garda, a circa 30 Km da Verona. La cittadina si caratterizza dall'essere circondata dalle mura, in discreto stato di conservazione, di origine medioevale nonché dalla presenza del lago di Garda che la rende una delle località più apprezzate e visitate della provincia di Verona.

La struttura si trova in prossimità della Strada Regionale n° 249 (SS589) Gardesana, la principale arteria stradale che collega tutta la sponda est del lago di Garda.



### 2. La struttura e i destinatari

L'immobile che ospita la Casa di Riposo Comunale di Lazise è concesso, a titolo oneroso, dal Comune di Lazise alla cooperativa SPAZIO APERTO per lo svolgimento dell'attività "Centro di Servizi per anziani non autosufficienti a minor bisogno assistenziale".



Lo scopo della Casa di Riposo è quello di sostenere, promuovere e realizzare iniziative sociali e di assistenza, prevalentemente a favore di persone anziane autosufficienti e non autosufficienti aventi età pari o superiore a 60 anni; possono essere ospitate anche persone di età inferiore che si trovino in condizioni di

incapacità a condurre una vita autonoma.

La struttura provvede all'assistenza necessaria degli ospiti con riguardo alle condizioni e alle esigenze fisiche, psichiche, sociali e spirituali di ciascuno. Nel pieno rispetto della personalità e della libertà individuale, favorisce le relazioni con l'ambiente esterno. Pone attenzione all'evoluzione psicofisica delle persone per impedire l'emarginazione, la solitudine, l'inazione, mediante metodiche comportamentali che concorrano a conservare l'operosità e le relazioni sociali.

Il Centro di Servizi, grazie alle sue discrete dimensioni ed al piccolo giardino che lo cinge, assume una connotazione particolarmente familiare ed accogliente per gli ospiti che vi risiedono.

Gli ospiti entrano a fare parte integrante della Casa di Riposo Comunale di Lazise e per questo in ogni azione, gesto, il nostro personale esprime la *mission* del nostro agire:

*accogliere i nostri ospiti ed i loro familiari con passione e professionalità!*

### 3. Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi dalla Casa di Riposo Comunale di Lazise vengono offerti nel rispetto dei principi di seguito elencati.

#### 3.1 Uguaglianza

L'impegno ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica, ecc.)

Il personale prende in considerazione l'individuo come “persona”, cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio “vitale” che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

#### 3.2 Imparzialità

Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

#### 3.3 Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

#### 3.4 Umanità

L'attenzione centrale degli operatori è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

#### 3.5 Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dal Centro di Servizi è garantita all'utente (ospite o suo familiare) mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) e attraverso il Comitato dei Familiari. La Cooperativa si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

### 3.6 Privacy

Il personale opera nel massimo rispetto della riservatezza nei colloqui e nelle prestazioni socio-assistenziali-sanitarie con ospiti e familiari. Tutti i dati che riguardano l'ospite sono gestiti nel rispetto del codice della *privacy*. I dati personali e sensibili sono trattati solo da personale abilitato. All'ingresso in struttura l'anziano e/o un suo familiare autorizza la struttura al trattamento dei dati ed esprime il consenso informato.

### 3.7 Libertà di movimento

L'ospite è inserito in un contesto formato da una comunità di persone con provenienze ed abitudini di vita diverse. Compatibilmente con il suo stato di salute l'ospite può muoversi liberamente all'interno del Centro di Servizi, nel giardino, andare all'esterno e vivere la cittadina di Lazise nelle sue molteplici attività. È pertanto messo in atto il principio delle “porte aperte”, dove il controllo non limita la libertà di movimento dell'ospite e dei familiari.

### 3.8 Essere parte del territorio

Le attività proposte agli ospiti sono finalizzate ad attivare rapporti con il territorio e con le realtà esistenti, divenendone pertanto parte integrante; a tal fine sono organizzati, nel corso dell'anno, momenti aperti all'esterno (feste, passeggiate, ecc.).

### 3.9 Efficacia ed efficienza

Presso la Casa di Riposo comunale di Lazise, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Cooperativa si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



## SEZIONE SECONDA: Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

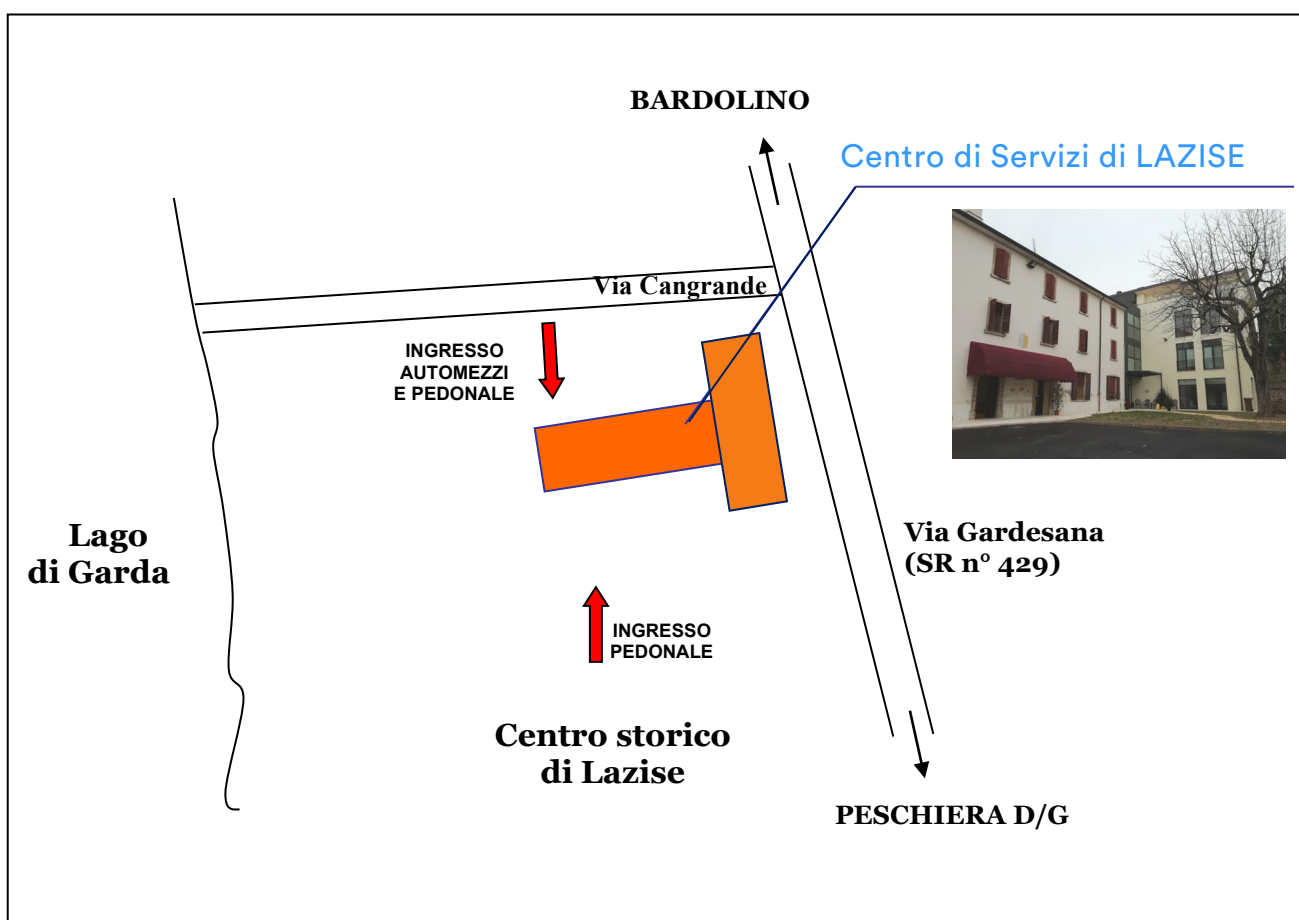
### 1. Come raggiungere la struttura

La Casa di Riposo Comunale di Lazise si trova in via Chiesa, 9 a Lazise e si può raggiungere mediante un servizio di trasporto di linea dell'Azienda Trasporti di Verona e provincia.

#### 1.1. Servizio di trasporto privato

Il Centro di Servizi mette a disposizione un'auto per il servizio di trasporto degli ospiti per visite mediche specialistiche e analisi.

#### 1.2. Dove siamo



## 2. La struttura

### 2.1 Descrizione della struttura

La struttura è ubicata all'interno di un'area verde di circa 2.000 m<sup>2</sup> di superficie, opportunamente attrezzata per attività all'aperto.

L'edificio si sviluppa su tre piani fuori terra per circa 1.200 m<sup>2</sup> di superficie complessiva ad uso degli ospiti e un piano interrato ed un sottotetto adibiti a servizi tecnici. I collegamenti verticali sono assicurati da un montalettighe e da un ascensore idoneo ad ospitare l'ospite con il personale di servizio.

Alcuni accorgimenti tecnici adottati per rendere la struttura fruibile anche da persone con autonomia ridotta sono:

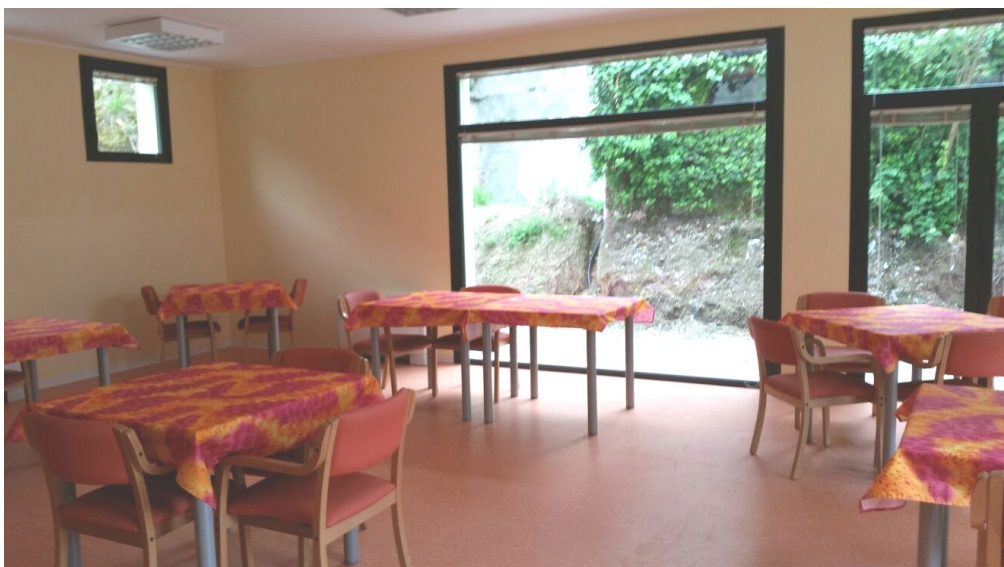
- parcheggio con comunicazione non interrotta con l'accesso al percorso pedonale,
- percorsi pedonali in piano e realizzati in materiale antisdrucciolo;
- varchi e porte esterne allo stesso livello dei percorsi pedonali e con essi raccordati mediante rampe;
- corrimano in vista, lungo i corridoi interni e sulla scala interna.



I locali e i diversi spazi che compongono la struttura sono privi di ostacoli e/o spigoli vivi e soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente.

Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della struttura affinché gli arredi siano completamente e liberamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzina.

La struttura ha una capacità ricettiva di 28 posti letto in camere singole o doppie poste ai piani 1° e 2°.



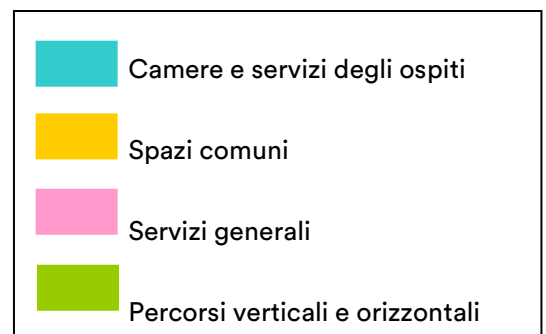
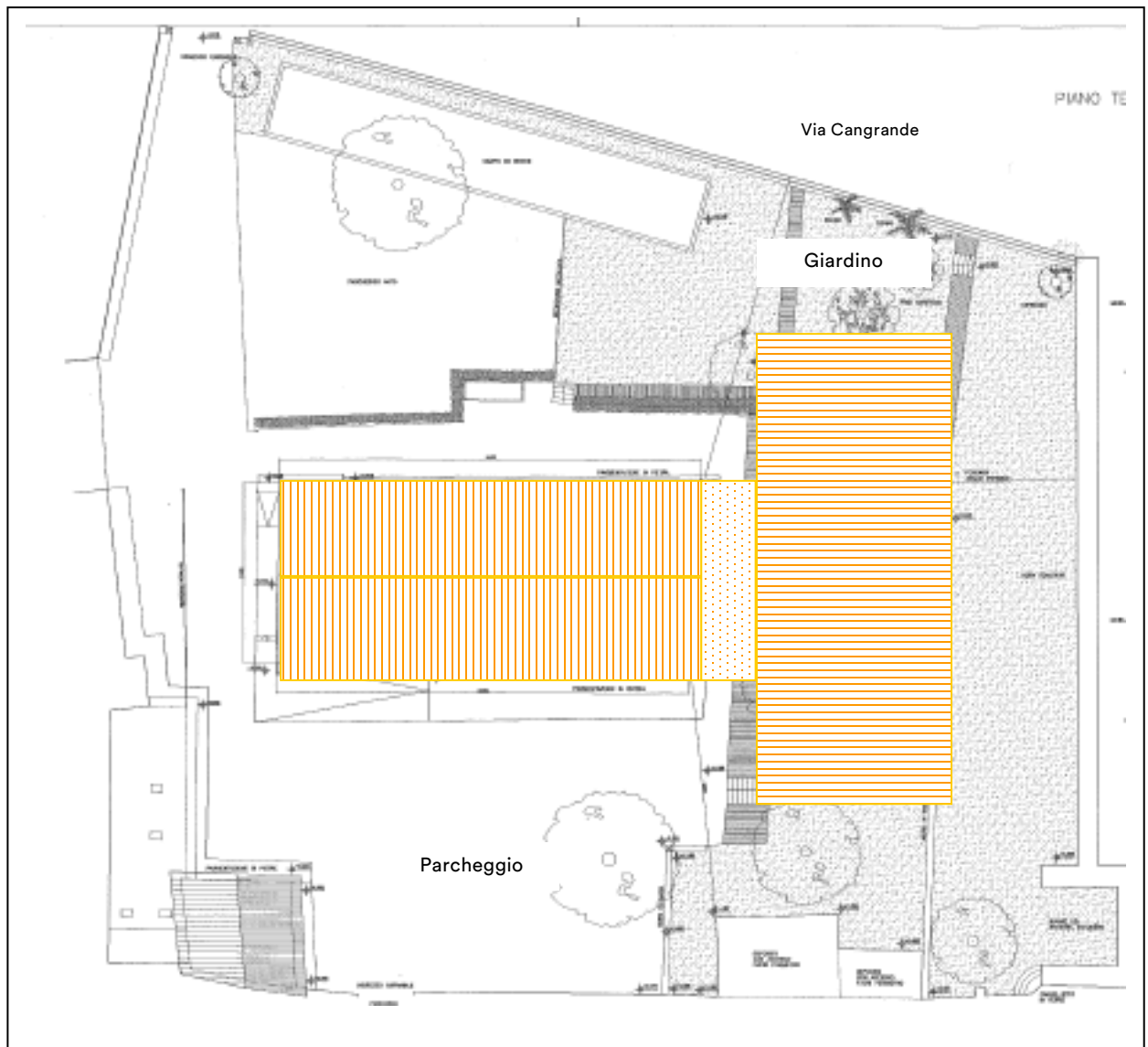
Sono inoltre presenti i locali destinati ai “servizi generali e di vita collettiva”:

- ingresso/accoglienza
- direzione/segreteria
- ambulatorio
- soggiorno/pranzo
- spazio per attività ricreative
- sala polifunzionale
- palestra
- servizi igienici e bagno assistito<sup>1</sup>
- infermeria
- locali di servizio per il personale
- cucina/dispensa e locali accessori
- lavanderia e stireria
- spogliatoio per il personale
- centrale termica
- magazzino

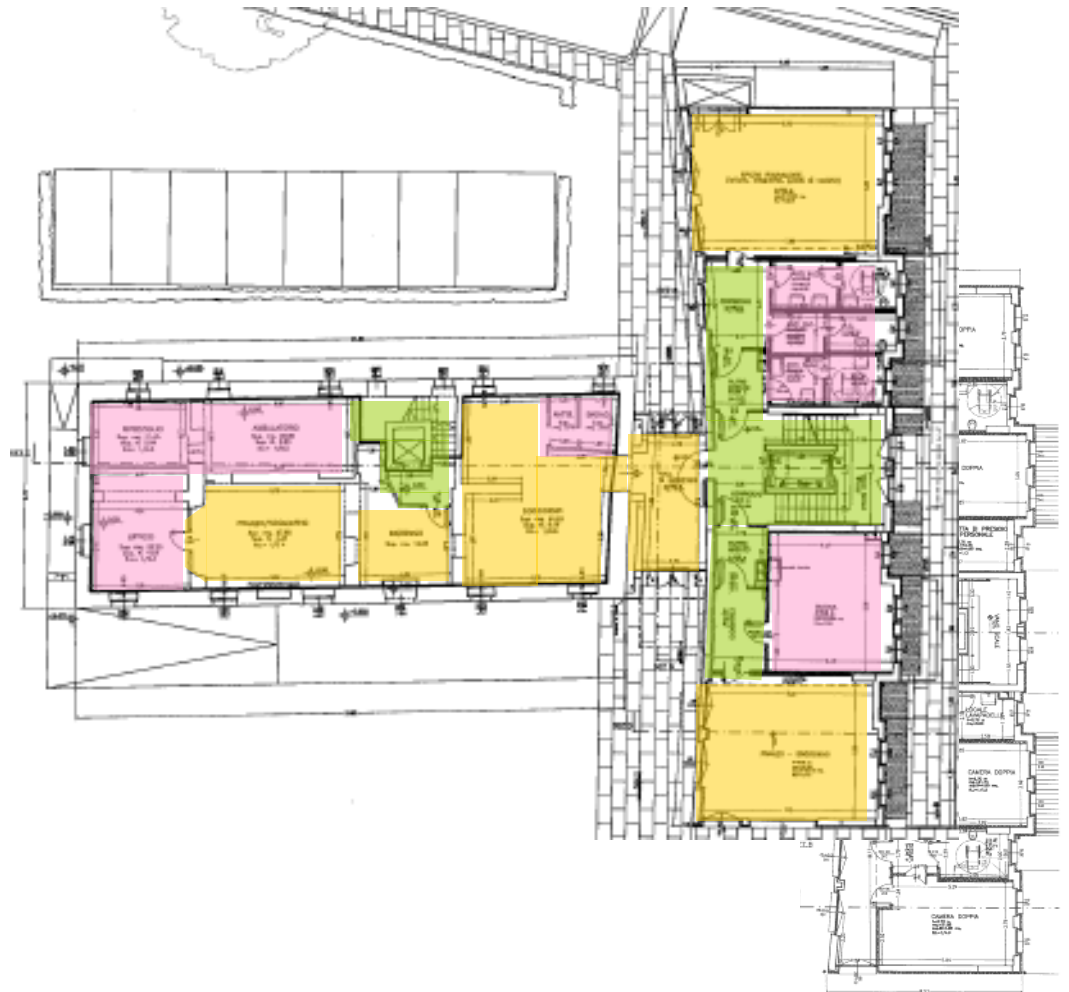


<sup>1</sup> Locale igienico opportunamente attrezzato (ad es. con ogni elemento accostabile dai tre lati) in modo da permettere al personale di assistere adeguatamente l'ospite.

## Planimetria della struttura



## PIANO TERRA



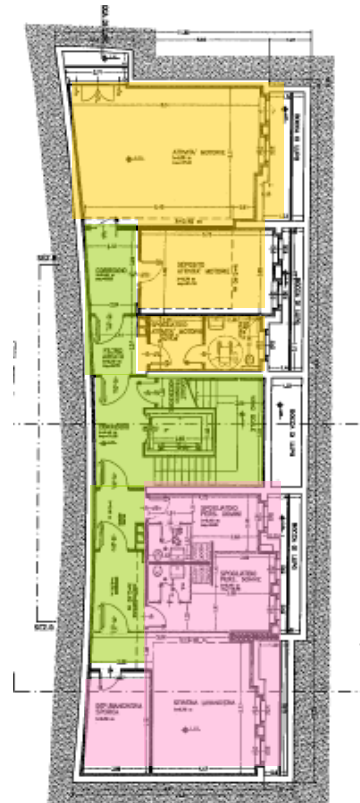
## PIANO PRIMO



## PIANO SECONDO



## PIANO INTERRATO





### 3. Modalità organizzative

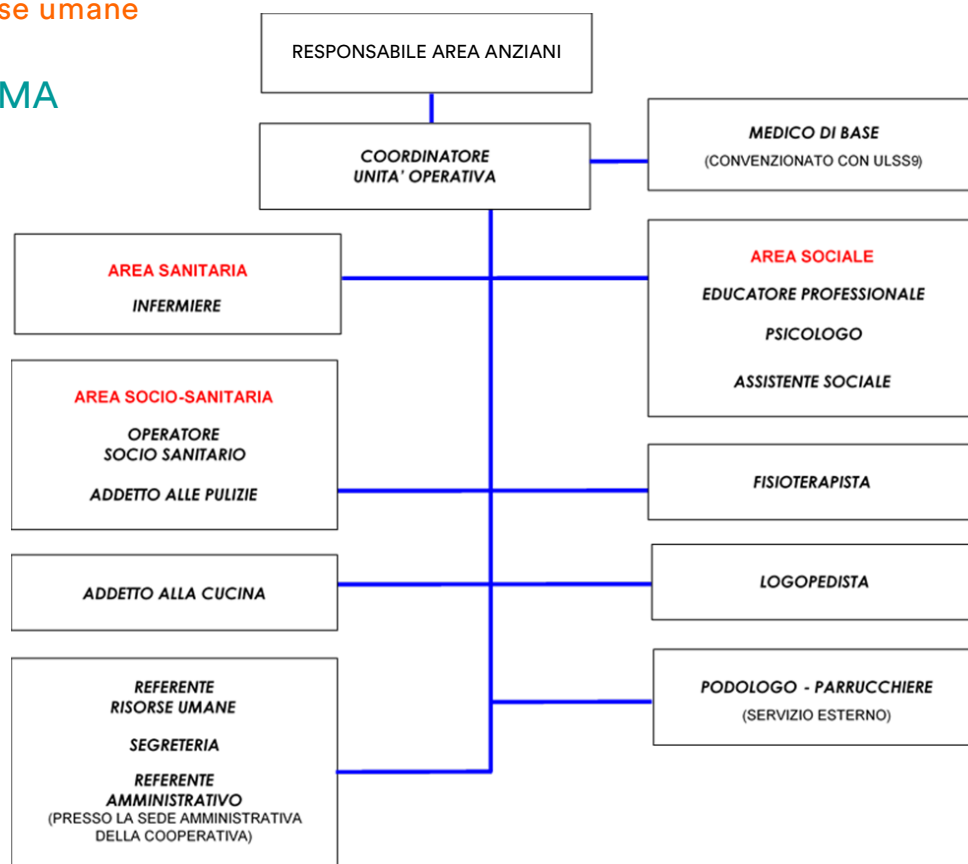
Il Centro di Servizi di Lazise è una struttura che offre servizi socio-sanitari assistenziali educativi e riabilitativi in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato ed implementato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 sono:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini di vita quotidiana degli ospiti e quindi ricreare un ambiente prettamente familiare.
- Ciascun ospite ha una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal medico e dal personale infermieristico.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite monitorato e aggiornato dalle varie figure professionali presenti in struttura (IP, OSS, educatrice, fisioterapista, logopedista, psicologo, podologo e parrucchiere).
- Modalità di lavoro in *équipe*.
- Presenza di procedure per il passaggio di consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

#### 3.1. Risorse umane

### ORGANIGRAMMA



### 3.2. Standard di personale

Personale sulla base degli standard organizzativi previsti dalla L.R. n° 22, DGR n° 84 del 16/01/2007 e DGR 1720 DEL 30/12/2022

Autorizzazione ULSS9: 28 ospiti non autosufficienti

AREE	FIGURE PROFESSIONALI	STANDARD REGIONALE SETTIMANALE (MINUTI PER OSPITE)	STANDARD CASA DI RIPOSO DI LAZISE SETTIMANALE (MINUTI PER OSPITE)	ORE SETTIMANALI DA DGR	ORE SETTIMANALI RAA
AREA SANITARIA	Infermiere	147	150	68,60	70,00
	Coordinatore	21	24	9,80	11,00
AREA SOCIO-SANITARIA	OSS - assistenza	721	748	336,48	349,00
	Assistenza indiretta all'ospite nel nucleo	175	178	81,67	83,00
AREA SOCIALE	Assistente Sociale	56	60	26,13	28,00
	Psicologo				
	Educatore professionale socio-sanitario o socio pedagogico				
ALTRI SERVIZI	Fisioterapista		41		19
	Logopedista		30		14
	Cuoco		133		62
	Segreteria		26		12
	ref. Risorse umane		26		12

### 4. Tipologia di utenza

Il Centro di Servizi è in grado di accogliere sia ospiti anziani totalmente non autosufficienti che parzialmente autosufficienti.

Eroga prestazioni di assistenza sanitaria, riabilitativa, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane non autosufficienti per le quali non sia possibile attivare un programma di assistenza domiciliare integrato (A.D.I.) e che non necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.).

### 5. Tipologia delle prestazioni erogate

Presso il Centro di Servizi di Lazise vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e fisioterapica), di attività tutelare ed assistenziale, di attività alberghiera e ricreativa.

## 5.1 Assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa)

### Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del medico di medicina generale, in convenzione con l'ASL9 che svolge le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci e di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

L'attività medica viene prestata, sia presso l'ambulatorio interno, sia nelle camere di degenza.

Il medico è presente in struttura tutti giorni feriali in base all'orario stabilito dalla convenzione con l'ASL9.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso il servizio di guardia medica territorialmente competente.

### Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita nell'orario diurno per 10 ore per tutti i giorni dell'anno, mentre durante la notte vi è la reperibilità dell'infermiere.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- medicazioni;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate e supervisionate dal medico di medicina generale in quanto responsabile sanitario.

### Attività fisioterapica

L'attività fisioterapica è assicurata mediante la presenza del fisioterapista che svolge le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità.
- Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori.
- Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).
- Ginnastica di gruppo e individuale.

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere degli ospiti.

### Attività logopedica

Il servizio logopedico programma controlli periodici a tutti e interventi rivolti agli Ospiti che presentano patologie specifiche del linguaggio, dell'udito e della deglutizione. Particolare attenzione viene rivolta alla salute del cavo orale e all'assunzione dei pasti, per ricercare ed escludere i segni di un'eventuale disfagia, aspetto spesso presente nella popolazione anziana. Il logopedista propone l'eventuale adozione di ausili, addestra all'uso degli stessi e ne verifica l'efficacia;

lavora, inoltre, a contatto con le altre figure professionali e stabilisce e mantiene contatti anche con specialisti esterni alla Struttura (otorinolaringoiatra, odontoiatra, ecc.). Svolge attività di *counseling* nei confronti dei familiari relativamente alle patologie di competenza (afasia, disfagia, sordità).

#### Attività psicologica

Le prestazioni dello psicologo sono rivolte sia agli ospiti che al personale operante nella struttura ed è chiamato al bisogno.

### 5.2 Attività tutelare ed assistenziale

Questa attività mira a curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni. L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale in possesso di qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS) che svolge le seguenti prestazioni:

#### Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona

- Aiuto nell'alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno.
- Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica.
- Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione/svestizione.
- Aiuto nell'assunzione del cibo.
- Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilitazione delle persone allettate e/o in carrozzina.

#### Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona

Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite.

#### Interventi di protezione della persona

Controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (citofoni, campanelli) e di chiamata diretta dalle camere. Il personale OSS svolge inoltre interventi generali di natura assistenziale, offrendo un valido supporto psicologico, volti a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, i suoi rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.

Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli ospiti, il personale addetto all'assistenza svolge la propria attività su tre turni.

#### Turni del Personale addetto all'assistenza

(operatore socio-sanitario)

TURNO DEL MATTINO: 7.00 - 14.00, 7.00 - 13.00 e 7.00 - 11.00

TURNO POMERIDIANO: 14.00 - 21.00 e 17.30 - 20.30

TURNO NOTTURNO: 21.00 - 07.00

Il personale infermieristico ed il personale OSS assicurano, lavorando in sinergia, ma ognuno per le proprie competenze, le seguenti prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona:

- somministrazione, controllo ed aiuto nell’assunzione dei farmaci;
- prevenzione di stati morbosi ricorrenti (ad esempio piaghe da decubito);
- prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione.

### 5.3 Attività educativa e di animazione

L’**educatore professionale** nella sua funzione di curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di limiti psico-fisici, coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive allo scopo di:

- 🧠 valorizzare le competenze e le capacità individuali;
- 🧠 stimolare l’autonomia fisica e psicologica;
- 🧠 valorizzare l’esperienza individuale e del passato;
- 🧠 stimolare l’espressività;
- 🧠 stimolare l’integrazione e le relazioni interpersonali.

Le attività vengono svolte in base a programmi stabiliti con l’equipe e sono:

- 🎨 attività espressivo relazionali
- 🎨 laboratori creativi
- 🎨 attività ludiche
- 🎨 attività informative – culturali
- 🎨 attività di relazione con il territorio.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

### 5.4 Attività alberghiera

Il Centro offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: accettazione, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono, segretariato sociale.

#### Amministrazione

Il Responsabile della Struttura e il Coordinatore dell’Unità Operativa sono il punto centrale di riferimento e di informazione per gli utenti (ospiti e/o familiari).

#### Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito dal personale addetto alla ristorazione che svolge le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti, secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti.

I pasti vengono serviti osservando l’orario di seguito riportato:

**Orario Pasti:** 9.00 inizio Colazione - 12,00 inizio Pranzo - 18.15 inizio Cena

Il menù, invernale ed estivo, è articolato in tabelle settimanali, per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi per il pranzo e per la cena. Si prevedono piatti

tradizionali e non, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

Diete personalizzate sono previste per gli ospiti che per motivi diversi non possono usufruire dei cibi previsti dal menù. Il personale, dietro prescrizione medica, sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

- Dieta iposodica (con poco sale) per persone con ipertensione arteriosa (pressione alta).
- Dieta per diabetici con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane.
- Dieta ipoproteica (con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi) per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue.
- Dieta ipolipidica (con pochi grassi, olio, burro) per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue.
- Dieta ipocalorica (con alimenti a minor contenuto di calorie) per persone che presentano un peso corporeo eccessivo.
- Dieta ipercalorica per persone inappetenti.

Presso il Centro Servizi vengono preparati i pasti per gli anziani del territorio comunale che ne fanno richiesta al Comune e consegnati a domicilio.

#### Pulizie

Il servizio di pulizia ed igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura è effettuato dal personale addetto.

#### Lavanderia/stireria

Questo servizio è garantito dal personale ausiliario ed è esteso anche agli indumenti personali degli ospiti, alla biancheria ed al tovagliato.

## 6. Attività ambulatoriali – (medici specialisti)

L'erogazione delle prestazioni di medicina generale è garantita dal medico di medicina generale, secondo le modalità precedentemente riportate.

A seconda delle necessità dell'ospite è garantito il necessario apporto medico specialistico da parte del servizio di medicina specialistica dell'Azienda ASL9 Scaligera. È garantito agli ospiti il servizio di prenotazione e trasporto per visite specialistiche, analisi programmate, ecc. utilizzando l'auto della struttura o l'ambulanza (previa prenotazione) al bisogno.

## 7. Servizio di assistenza religiosa

All'interno del Centro di Servizi per gli ospiti di fede cattolica viene recitato il Santo Rosario e celebrata la Santa Messa.

Anche agli Ospiti appartenenti ad altre religioni viene data la possibilità di praticare il loro credo.

## 8. Parrucchiere/ pedicure

Trattamenti di igiene e di cosmesi del piede (*pedicure e/o podologo*) nonché taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere) sono effettuati da personale specialistico, di norma una volta al mese.

## 9. Inserimento: modalità ed informazioni generali

Per accedere alla Casa di Riposo Comunale di Lazise, nei posti convenzionati, le persone anziane non autosufficienti o “in stato di bisogno” devono fare richiesta all’assistente sociale del Comune di residenza. Dopo tale richiesta si riunisce la commissione U.V.M.D. la quale, tramite la compilazione della scheda S.V.A.M.A., stabilisce un punteggio relativamente allo “stato” dell’anziano, che entra a far parte di una graduatoria (la S.V.A.M.A. certifica i bisogni socio-sanitari della persona anziana). Quando presso la struttura si libera un posto, l’anziano, in base alla sua situazione in graduatoria, (ospite convenzionato), viene chiamato dall’Ufficio di Residenzialità Extraospedaliera ed inviato alla struttura.

Tutti gli aspetti relativi all’inserimento ed alla permanenza dell’ospite in struttura sono evidenziati e previsti in modo dettagliato all’interno del *Regolamento del Centro di Servizi di Lazise*, che viene consegnato al momento della presentazione della “Richiesta di accoglimento”.

L’ammissione al Centro di servizi è subordinata alla sottoscrizione per accettazione dei seguenti documenti:

- Richiesta di accoglimento.
- Regolamento della struttura.
- Modulo relativo alla modalità di pagamento e garanzie per l’accoglimento.
- Modulo relativo all’impegnativa di pagamento.

La disponibilità verrà comunicata tempestivamente all’interessato il quale provvederà a dare conferma sottoscrivendo quanto sopra riportato.

La mancata conferma entro il termine concordato verrà considerata rinuncia da parte del richiedente e pertanto liberatoria nei confronti della struttura.

Nel caso di posti disponibili questi saranno messi a disposizione di ospiti che intendono fruire del Centro di Servizi per un tempo determinato (accoglienza temporanea).

Ogni decisione in merito ai tempi, alle modalità ed ai criteri dell’accoglimento, dipenderanno esclusivamente dalla Direzione che opererà con la massima libertà e discrezionalità.

Al momento dell’inserimento in struttura l’ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento in formato originale;
- tessera sanitaria rilasciata dall’Unità Sanitaria Locale (magnetica);
- codice fiscale;
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia;
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici, ecc.).

L’ospite deve avere con sé gli effetti personali in base ad un elenco consegnato al momento della richiesta di accoglimento.

L’ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore. La Direzione non si assume responsabilità per oggetti smarriti.

Sempre al momento dell’inserimento in struttura l’ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona da contattare in caso di urgenza/emergenza.

## 10. Orari e modalità di accesso

In ottemperanza alle normative per l’emergenza *Covid19* sono predisposti i PROTOCOLLI per la gestione delle visite degli ospiti, in presenza che o con barriere. Sono inoltre garantite le videochiamate.

Le visite agli ospiti, concordate, anche tramite telefonata in struttura, sono concesse 7 giorni su 7 con l’orario di seguito riportato:

Orario di apertura al pubblico:

MATTINO dalle 10:00 alle 11:30

POMERIGGIO dalle 16:00 alle 18.00

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare il Centro al di fuori dell’orario di visita, previo accordo con la Responsabile della Struttura.

## 11. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. È necessario però che tali visite non siano d’ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso il Centro e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all’interno delle camere.

All’interno del Centro esistono appositi spazi (sala polivalente, locali ospiti) destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

Sono previste riunioni periodiche tra il personale della struttura, gli ospiti e i loro familiari al fine di monitorare il gradimento dei servizi erogati, di programmare le attività che riscontrano il maggior gradimento da parte degli ospiti e cogliere i suggerimenti e proposte di miglioramento.

## 12. Comitato rappresentativo degli ospiti e/o dei loro familiari

Il Centro di Servizi propone ed incentiva la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari.

Si ritiene fondamentale, in termini di erogazione di servizi di qualità, conoscere il parere, i suggerimenti e i consigli di chi fruisce della struttura, il tutto finalizzato al miglioramento continuo.

A tal proposito, gli ospiti e/o i loro familiari possono costituire il “Comitato Rappresentativo degli ospiti e/o dei loro familiari” che svolge i seguenti compiti:

- a. collaborare con la Cooperativa per migliorare la qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- b. promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
- c. partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

La Direzione mantiene, in momenti prestabiliti, comunque degli incontri di condivisione e confronto con tutti gli interlocutori.

## 13. Commissione di programmazione

La Commissione di programmazione è composta da rappresentanti del Comune di Lazise e della Cooperativa Spazio Aperto. È convocata periodicamente per l'approvazione delle rette da applicare agli ospiti residenti e non residenti e per eventuali problematiche inerenti la struttura.

## 14. Rette

Tutte le prestazioni elencate in questa carta dei servizi sono comprese nelle rette che sono annualmente determinate in collaborazione con il Comune di Lazise. Per il dettaglio delle rette in vigore si veda la scheda che viene consegnata al momento della “Richiesta di accoglimento”.



## SEZIONE TERZA: Standard di qualità, impegni e programmi

### 1. Fattori e standard di qualità

#### Obiettivi legati alla scelta di adottare un Sistema Qualità.

Il principale obiettivo alla base della scelta di adottare un sistema di controllo della Qualità, è legato alla volontà di *mettere al centro la persona*, sia che si tratti dell'utente del servizio, che degli operatori addetti al servizio o alla gestione.



1. Porre al centro l'utente, o il cliente, come persona significa pensare il servizio che si sta offrendo come qualcosa in *continuo miglioramento*, che deve essere in grado di *rispondere ai bisogni espressi*, ma anche di venire incontro e prevenire quelli non espressi, attraverso:

- ⊗ un continuo lavoro di analisi dei bisogni;
- ⊗ di verifica della soddisfazione;
- ⊗ di aggiornamento circa nuove procedure e progressi della ricerca.

L'applicazione del sistema Qualità alle modalità di erogazione del servizio, implica un loro attento controllo e valutazione, per garantire un determinato livello dell'offerta e per monitorare costantemente dove e come apportare ulteriori miglioramenti.

2. Porre al centro l'operatore come persona significa garantirgli la possibilità di fare *affidamento su delle procedure chiare e verificabili*, che danno in ogni momento la possibilità di:

- ⊗ avere un punto di riferimento (responsabile) all'interno del gruppo di lavoro;
- ⊗ sapere come gestire determinati eventi, sia relativi alla gestione ordinaria, che straordinari;
- ⊗ rilevare il sorgere di eventuali problematiche e di intervenire adeguatamente.

Inoltre, l'applicazione del Sistema Qualità, nell'ottica di una verifica dell'efficacia del servizio, dal punto di vista degli operatori, implica anche un'attività di rilevazione del loro grado di soddisfazione e di condivisione della mission, in modo che si sentano partecipi e non meri esecutori delle loro mansioni.

3. Offrire all'ospite tutte le prestazioni che garantiscano la piena valorizzazione e rispetto della persona.

4. Realizzare una serie di attività ed iniziative finalizzate a coinvolgere l'ospite e la famiglia nella gestione della struttura.

5. Agire in modo da perseguire il miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi offerti.

INDICATORE	DESCRIZIONE	VALORE ATTESO
Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica / posta elettronica certificata, uffici amministrativi e sedi U.O., telefono/fax, posta ordinaria	Garanzia accessibilità di attraverso tutti i canali previsti
Trasparenza	Aggiornamento Carta dei servizi	Annuale o secondo necessità
Coinvolgimento utenti / famiglie	Comitato dei famigliari	Almeno un incontro all'anno
Accessibilità fisica da parte dell'utenza con disabilità	100% strutture senza barriere architettoniche	100%
Orientamento all'utente	Comunicazione alle famiglie ed ai committenti dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari e del personale	Annuale
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	15 giorni lavorativi
Visite famigliari	Tutti i giorni dalle 10.30 alle 12 e dalle 16.30 alle 17.30 o in altro orari preventivamente concordati.	visite possibili tutti i giorni previa telefonata
Rapporto con i famigliari	Primo colloquio con i famigliari prima dell'inserimento Colloqui con Responsabile a richiesta	Incontri quando necessari o richiesti dai famigliari
Servizio educativo riabilitativo	Predisposizione del progetto educativo riabilitativo	All'inizio di ogni anno
Qualità nella ristorazione	Rispetto del menù predisposto	95%
	Garanzie di somministrazione di diete personalizzate secondo prescrizioni mediche o di natura religiosa	100%
	Rispetto delle norme HACCP	100%

## SEZIONE QUARTA: Modalità di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Cooperativa ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami, in qualunque forma essi siano presentati, così come previsto dalla certificazione di qualità.

### 1. Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Cooperativa offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami sono presentati al Responsabile della Struttura sia in forma scritta che mediante colloquio.

I reclami possono essere presentati sia dall'utente (ospite o suo familiare), sia dal comitato dei familiari.

Il responsabile che riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni li porta all'attenzione della Direzione della cooperativa che provvede a formulare le necessarie risposte con la tempistica del caso.

### 2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

#### 2.1. Relazione sullo stato degli standard

La Cooperativa garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di Qualità attraverso una relazione annuale (Riesame della Direzione) sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa, verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

#### 2.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La Cooperativa garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti mediante la somministrazione di questionari e promuovendo incontri periodici con gli ospiti ed i familiari, coordinati dal Responsabile di Struttura, al fine di favorire lo scambio reciproco di informazioni, proposte ed osservazioni.

#### 2.3. Indagini sulla soddisfazione del personale

La Cooperativa garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione del personale mediante la somministrazione periodica di un questionario appositamente predisposto. I risultati vengono successivamente presentati al personale interessato.

**II CENTRO DI SERVIZI:  
CASA DI RIPOSO COMUNALE DI LAZISE**

si trova in  
via Chiesa n° 9 a LAZISE (VR)  
TEL. / FAX 045 7580096



Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dalla responsabile della struttura:

Dott.ssa Bertilla Ambrosi  
Responsabile Unità Operativa

[bertilla.ambrosi@allcoop.it](mailto:bertilla.ambrosi@allcoop.it)

Riceve su appuntamento chiamando il:  
389/4685998

o presso gli uffici amministrativi di  
SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus  
Tel. 045 7156901 – fax 045 7156902  
[spazioaperto@allcoop.it](mailto:spazioaperto@allcoop.it)

sito internet: [www.spazioapertocoop.it](http://www.spazioapertocoop.it)