



**CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE
Edizione del 30 maggio 2024**



**SERVIZI EDUCATIVI PER MINORI
CENTRI DI SERVIZI: CASE DI RIPOSO
GRUPPI APPARTAMENTO PER PERSONE CON DISAGIO SOCIALE
ASSISTENZA DOMICILIARE
ACCOGLIENZA RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE**



Società Cooperativa Sociale Onlus

**Accoglienza passione professionalità
innovazione**

Via Pietro Vassanelli, 11 – 37012 Bussolengo (Verona)

Tel. 0457156901 - Fax 0457156902

www.allcoop.it – mail: spazioaperto@allcoop.it

PREMESSA

La Carta dei Servizi di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus è frutto di un ventennale percorso di crescita, evoluzione, e impegno costante nel migliorare i servizi offerti dalla nostra Cooperativa.

La nostra visione è chiara: mettere nero su bianco il nostro impegno per migliorare costantemente e condividere questo processo con voi.



La Carta dei Servizi è molto più di un documento; è la nostra promessa di qualità, trasparenza e responsabilità. Da un lato, la Carta dei Servizi è una guida informativa che presenta i nostri servizi, le modalità di accesso e le modalità di fruizione. Dall'altro, è uno strumento dinamico che si adatta e cresce con l'evolversi delle esigenze dei nostri operatori, dei nostri fruitori e della comunità.

La Carta dei Servizi è un documento in costante evoluzione, destinato a essere revisionato e migliorato ogni volta che nuove prospettive emergono dal lavoro osservativo e dal feedback degli operatori e delle famiglie.

Vogliamo che la Carta dei Servizi non sia solo un elenco di promesse, ma una realtà vissuta.

La sua elaborazione è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio del 27/10/1994 e le successive modifiche/integrazioni, che riconoscono l'importanza dei servizi erogati da enti pubblici e privati in concessione o convenzione, volti a garantire i diritti costituzionalmente protetti di ogni individuo, compresi la salute, l'assistenza e la previdenza sociale, l'istruzione e la libertà di comunicazione.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale per garantire la trasparenza nei servizi offerti e coinvolgere tutti i soggetti interessati.

È il nostro impegno a fornire servizi di alta qualità e a dividerli con voi.

Grazie per la fiducia che avete riposto in noi.

Il Consiglio di Amministrazione

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente testo delinea i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità, chiarezza e trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, continuità e sicurezza del servizio, nonché il diritto di scelta, che costituiscono il nucleo dei valori e degli impegni della nostra organizzazione. Nel perseguire la nostra missione di fornire servizi di alta qualità, ci adoperiamo per garantire un trattamento equo e obiettivo a tutti gli utenti, indipendentemente da differenze di genere, etnia o religione. L'efficienza ed efficacia guidano il nostro impegno per il miglioramento continuo, con l'obiettivo di fornire servizi tempestivi e di alta qualità in modo sostenibile.

Questi principi orientano la nostra azione quotidiana e ci impegnano a creare un ambiente in cui ogni individuo si senta valorizzato.



Eguaglianza e Imparzialità

Ci impegniamo fermamente a garantire un trattamento eguale e imparziale a tutti i nostri utenti. Il principio di eguaglianza viene osservato con attenzione, assicurando che ciascun utente riceva un trattamento equo e obiettivo, indipendentemente da differenze di genere, etnia o religione. La nostra missione è promuovere un ambiente inclusivo e rispettoso, dove ogni individuo si senta valorizzato e trattato con giustizia.



Chiarezza e Trasparenza

Riteniamo fondamentale offrire chiarezza e trasparenza riguardo alle attività del servizio e alle procedure correlate alle richieste degli utenti. Ogni utente ha il diritto di essere informato sui dettagli delle attività svolte, sui responsabili dei procedimenti e sui tempi di esecuzione. La nostra intenzione è creare un ambiente in cui le informazioni siano accessibili e comprensibili, favorendo così la partecipazione consapevole degli utenti.



Partecipazione

Valorizziamo il contributo attivo degli utenti nel valutare la qualità dei servizi

offerti. Forniamo la possibilità agli utenti di esprimere le proprie valutazioni, presentare suggerimenti e reclami. Questa partecipazione è essenziale per il miglioramento continuo dei nostri servizi e rappresenta un canale diretto per ascoltare le esigenze della nostra comunità.

Efficienza ed Efficacia



Il nostro impegno per il "miglioramento continuo" si basa sui principi di economicità, efficienza ed efficacia. Ci adoperiamo per implementare soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali che garantiscano un servizio di alta qualità in modo efficiente ed economicamente sostenibile. La nostra visione è quella di fornire servizi che soddisfino le aspettative degli utenti in maniera tempestiva ed efficiente.



Continuità e Sicurezza del Servizio

Ci impegniamo a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi. In situazioni eccezionali che possono causare interruzioni indipendenti dalla nostra volontà, ci assicuriamo di limitare al massimo i disagi per gli utenti. La sicurezza del servizio è una priorità, e lavoriamo costantemente per prevenire e gestire situazioni che potrebbero compromettere la continuità dell'offerta dei servizi.



Diritto di Scelta

Rispettiamo il diritto degli utenti di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, ove consentito dalla legislazione vigente. Questo diritto di scelta è particolarmente rilevante per i servizi distribuiti sul territorio, consentendo agli utenti di personalizzare la propria esperienza in base alle loro esigenze e preferenze.

PRESENTAZIONE DI SPAZIO APERTO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus è stata fondata il 30.06.93 in ottemperanza alla Legge 381 dell'8.11.1991, che regola specificamente l'attività delle cooperative sociali. La nostra cooperativa rientra nella categoria delle cooperative sociali di tipo A, come definito dalla menzionata Legge 381, con un focus particolare sull'erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi. La nostra missione si ispira ai principi e ai valori delineati nell'articolo 1 della legge 381/91, mirando a perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus è riconosciuta come organismo senza scopo di lucro di utilità sociale (onlus) in conformità al Decreto Legislativo 460/97.

La nostra cooperativa sociale si impegna attivamente nell'erogare servizi a diverse categorie di utenti, tra cui anziani, minori, portatori di handicap, stranieri, individui con disturbi psichiatrici e soggetti in situazioni di disagio sociale.

Di seguito, sono elencati i principali servizi che offriamo:

Servizio di Assistenza Diurna a Minori 0-3: Garantiamo un ambiente accogliente e sicuro per i bambini più piccoli, promuovendo il loro sviluppo attraverso attività educative e ricreative.

Servizi Educativi Territoriali per Minori: Questa categoria comprende Centri Aperti, Doposcuola, Gruppi Studio, Centri Estivi Ricreativi, Spazio Famiglia, Appoggi Educativi Individualizzati, Animazione Giovanile al Centro Giovani e Animazione sul Territorio. Ognuno di questi servizi è progettato per supportare il benessere e lo sviluppo dei giovani attraverso programmi educativi diversificati.

Servizi Residenziali e Diurni ad Anziani: Offriamo assistenza e supporto agli anziani attraverso servizi residenziali e a domicilio, garantendo loro un ambiente confortevole e sicuro.

Servizio di Salute Mentale: Forniamo servizi dedicati alla salute mentale, con un approccio attento alle esigenze individuali, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei nostri utenti.

Servizi per Disagio Abitativo: Supportiamo coloro che si trovano in situazioni di disagio abitativo, contribuendo a migliorare le loro condizioni di vita e fornendo soluzioni adeguate.

Servizi per Accoglienza Migranti: Ci impegniamo nell'accoglienza e nell'integrazione dei migranti, offrendo servizi mirati per facilitare il loro inserimento nella comunità locale.

Servizi Socio-Sanitari ed Educativi in Convenzione: Collaboriamo con l'Azienda ULSS9 e con Enti Pubblici e/o Privati per erogare servizi socio-sanitari ed educativi, contribuendo così a creare un network solidale e efficace per il benessere della comunità.

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus continua a crescere e adattarsi alle esigenze della comunità, mantenendo l'impegno a offrire servizi di alta qualità guidati dalla dedizione alla promozione umana e all'integrazione sociale.

DEFINIZIONE

Il SAD (Servizio di assistenza domiciliare) ha lo scopo di aiutare le persone a rimanere nel proprio ambiente di vita, anche in presenza di condizioni invalidanti, il più a lungo possibile favorendo la loro autonomia. Si aiutano gli utenti, con consigli e interventi mirati, a sfruttare al massimo le loro capacità residue. In questo modo l'Assistenza Domiciliare influisce positivamente sulla qualità di vita sia dell'utente che dei familiari.



Ogni intervento è personalizzato ed inserito in un progetto che coinvolge varie figure che lavorano in sinergia (medico, infermiere, operatori socio sanitari, assistente sociale, fisioterapista, podologa ecc.).

SITUAZIONE ATTUALE

Nel 2023 la Cooperativa Spazio Aperto ha svolto il SAD in convenzione con 16 comuni: Affi, Brentino Belluno, Bussolengo (in ATI con le cooperative Prestatori, Gradiente e Promozione Lavoro), Caprino Veronese, Castelnuovo del Garda, Cavaion, Dolcè, Fumane, Lazise, Marano di Valpolicella, Pastrengo, Pescantina (in ATI con la Cooperativa Gradiente), Rivoli Veronese, San Zeno Di Montagna, Valeggio sul Mincio, Villafranca (in ATI con la cooperativa Gradiente) occupando mediamente 40 assistenti domiciliari ed effettuando 67.852 accessi annui.

Il servizio di ogni Comune è progettato e coordinato da assistenti sociali che attivano gli interventi seguendo un protocollo prestabilito.

I nuovi capitolati di gara prevedono una serie di dispositivi rivolti al singolo, alla famiglia ed alla comunità di appartenenza. Ogni Comune richiede quelli che ritiene “più adatti” alle esigenze dei suoi abitanti e del suo territorio.

Sempre più numerosi sono i Comuni dove viene attivato il servizio pasti a domicilio.

Vengono particolarmente richiesti interventi podologici e di sanificazione per situazioni di barbonismo oltre a psicologo a domicilio, fisioterapista e logopedista.

Sono richiesti anche interventi di formazione e addestramento per il benessere delle persone ed a supporto alla fragilità legata all'invecchiamento.

Il SAD quindi è sempre in evoluzione e Spazio Aperto risponde alle nuove richieste ed alle nuove esigenze attraverso le sue numerose professionalità che lavorano in sinergia.

Con il Comune di Negrar siamo convenzionati per un servizio di trasporti sociali e con il Comune di Ferrara di Monte Baldo collaboriamo a richiesta per attività varie.

Fondamentale è la collaborazione con tutti gli stakeholder, in particolare Comuni, ULSS, Operatori, Utenti e famiglie e l'attenzione alle nuove opportunità ad esempio bandi regionali o di fondazioni.

CASA, COMUNITÀ, CURA

Nel 2023 si è concluso il progetto Domiciliarità 2.0 ma prosegue con il progetto “casa, comunità, cura”, sempre in collaborazione con l'ULSS 9 e fornisce servizi, che integrano quelli già in essere, ai Comuni convenzionati per il SAD e ad altri Comuni che ne facciano richiesta.

ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE PER ANZIANI

Continuano le attività di socializzazione rivolta soprattutto agli anziani che hanno poche



possibilità di incontrarsi con le persone del territorio. I partecipanti hanno l'opportunità di vivere momenti di relazione e svago alternativi alle attività quotidiane mediante proposte costruite in base alle loro reali esigenze e organizzate con la loro collaborazione. In questa attività vengono inseriti

anche anziani affetti da patologie, e quindi per occuparsi di loro si deve valutare con

attenzione l'emergere di nuovi bisogni e di nuovi limiti che la malattia genera con il suo progredire. In questo modo le attività di socializzazione sono anche osservatori dei percorsi di vecchiaia degli anziani. L'Angonara si svolge da tempo nei Comuni di Lazise, Cavaion e Castelnuovo.

Altri Comuni hanno chiesto la collaborazione di Spazio Aperto per attivare attività afferenti a questo progetto: Pescantina, Caprino, Pastrengo, Affi, San Pietro in Cariano, Rivoli Veronese, Marano di Valpolicella, Trevenzuolo, Fumane, Brentino Belluno, Pastrengo, Rivoli V.se Valeggio s/M.

SERVIZI EDUCATIVI PER ANZIANI

Anche nel 2023 i Comuni di Valeggio sul Mincio e Lazise, hanno previsto, nell'ambito del SAD in convenzione con Spazio Aperto, la figura dell'educatore per l'area adulti/anziani, la stessa figura è stata inserita nel Comune di Fumane, Marano di Valpolicella, Pastrengo, Pescantina, Caprino, Affi, Rivoli V.se ed Erbé, nell'ambito di Domiciliarità 2.0. Questo professionista, seguendo le indicazioni dell'amministrazione comunale ed in collaborazione con le assistenti sociali, progetta ed organizza attività rivolte ad anziani



che contrastino il decadimento fisico e cognitivo, favorendo la socializzazione, la stimolazione cognitiva e sensoriale. L'educatore è anche un anello di congiunzione con e fra le associazioni del territorio consentendo una ottimizzazione delle risorse, la promozione delle attività che vengono organizzate sistematicamente o la coprogettazione di nuove opportunità.

CUSTODE SOCIALE

Nei Comuni si sta sempre più consolidando la figura del Custode dedicata alla popolazione anziana in condizione di solitudine, di trascuratezza ed abbandono, priva di rete familiare o con una rete familiare non adeguata.

I singoli progetti individualizzati di presa in carico si occupano di aspetti socio-educativi, vigilano sulla qualità della vita quotidiana degli anziani, rilevano eventuali eventi critici sia di carattere sociale che sanitario e sono finalizzati a



superare le condizioni di isolamento favorendo la partecipazione e l'inserimento nella comunità locale. Il Custode Sociale lavora in sinergia con l'assistente sociale di base diventandone il "braccio operativo". È una figura formata, con una spiccata sensibilità sociale e buone competenze relazionali nel processo di aiuto, conosce bene il territorio dove lavora, le sue risorse ed i servizi presenti e li mette in gioco nelle singole situazioni in sua "custodia".

In questo progetto, iniziato alcuni anni fa per la promozione e valorizzazione dell'invecchiamento attivo, la Spazio Aperto collabora con i Comuni di Bussolengo, Lazise, Pastrengo, Valeggio sul Mincio, San Zeno di Montagna, Garda, Malcesine, Villafranca, Povegliano, Nogarole Rocca, Castelnuovo, Pescantina, Garda, Isola della Scala, Brenzone.

COPROGETTAZIONE DEI SERVIZI

Nel 2023 Spazio Aperto ha intensificato la co-progettazione dei servizi afferenti alla domiciliarità in collaborazione con i comuni. Questo è avvenuto tenendo presente le nuove esigenze emerse nella popolazione anziana anche a seguito della pandemia.

CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO

Il SAD della Spazio Aperto è certificato UNI EN ISO 9001:2015. Il CDA ha ritenuto importante ottenere e mantenere la certificazione del SAD per rendere tangibile la qualità dello stesso e per rispondere maggiormente ai requisiti richiesti in sede di gare di appalto o affidamenti diretti. Periodicamente, il SAD viene sottoposto ad audit interni, da parte del Consorzio Sol.Co. e del QRES e a verifiche da parte dell'ente certificatore RINA. Gli Auditor, pur apprezzando il lavoro svolto, forniscono sempre indicazioni per rendere evidente ai vari stakeholder la qualità del servizio SAD svolto.

Nel 2023 sono continuate le attività per attuare le indicazioni degli auditor, per monitorare la soddisfazione del cliente esterno (enti pubblici ed utenti del servizio) ed interno (operatori del SAD) e per attuare il miglioramento continuo del servizio.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ESTERNO

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente esterno si è svolto mediante interviste per gli enti pubblici convenzionati e con questionari cartacei per gli utenti.



SODDISFAZIONE DEGLI ENTI AFFIDATARI

La soddisfazione degli enti affidatari, nel 2023 è stata monitorata mediante incontri /interviste con le/gli Assistenti Sociali, gli Amministratori locali, i Responsabili d'area dei Comuni. Ulteriore verifica sull'andamento del servizio è avvenuta attraverso la partecipazione della Coordinatrice o altra figura alle riunioni d'equipe dei vari Servizi ove prevista dal capitolato. Inoltre siamo sempre stati presenti o telefonicamente o mediante incontri per accogliere nuove proposte o per risolvere criticità.

Le interviste riguardano lo svolgimento del SAD in generale ed in particolare:

-  la presentazione della relazione annuale ed i risultati dell'elaborazione dei questionari somministrati agli utenti per il SAD e per il servizio pasti a domicilio;
-  soddisfazione riguardo il personale impiegato nel SAD;
-  criticità e proposte di miglioramento del servizio; richieste di servizi innovativi;
-  la formazione: si raccolgono le proposte formative che le AS ritengono utili per le AD della loro equipe. Viene illustrata la formazione effettuata nell'anno e le eventuali nuove competenze acquisite dalle AD;
-  gestione del personale e sostituzioni programmate ed improvvise: criticità emerse.

RISULTATI OTTENUTI

Personale: tutti i Comuni sono soddisfatti del Personale impiegato nel SAD, di come viene gestito. È sempre stata nostra priorità coprire tutti i servizi inserendo nuove risorse qualificate. Le **criticità** vengono affrontate immediatamente pertanto durante le interviste non sono stati segnalati problemi.

Formazione: tutte le AD, nel 2023, hanno iniziato il percorso di formazione/supervisione della durata di 15 ore proposte dalla Referente Piano Locale per la Domiciliarità Azienda ULSS 9 Scaligera - Distretto Ovest Veronese in attuazione delle disposizioni del DGR Veneto n.1454/2022 che prevede Percorsi di supervisione del personale dei servizi sociali. A tutti i Comuni, annualmente, viene presentata la **relazione** riferita al SAD svolto. Vengono illustrati i risultati ottenuti dall'elaborazione dei **questionari** somministrati agli Utenti di ogni singolo comune.

Proposte innovative: per ogni Comune vengono considerate e valutate le possibilità di integrare il SAD con nuovi servizi in base alle esigenze dei singoli territori.

SODDISFAZIONE UTENTI SAD

A tutti gli utenti SAD (o ai loro familiari qualora l'utente non fosse in grado di compilarlo) è stato somministrato un questionario a fine 2023 per conoscere la loro soddisfazione circa il servizio di assistenza domiciliare ricevuto nell'anno e valutare l'impatto del servizio sull'utente e sulla sua famiglia (ALL. B).



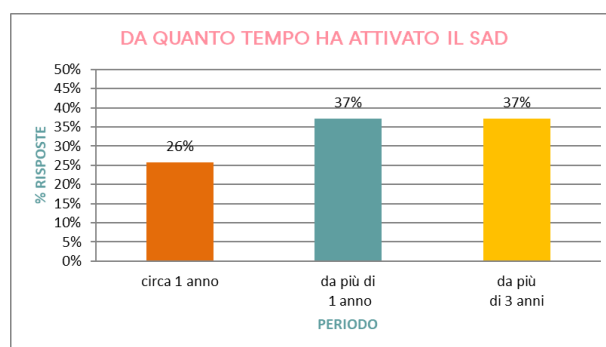
Ogni utente inoltre poteva annotare nel questionario criticità, osservazioni, proposte. Questo permette di individuare aree in cui il servizio può essere modificato in modo da attuare un miglioramento continuo.

Complessivamente gli utenti hanno compilato e restituito **n. 258** questionari. L'elaborazione sarà di seguito presentata prima distinta per ogni Comune e poi come dati complessivi del SAD svolto dalla Spazio Aperto.

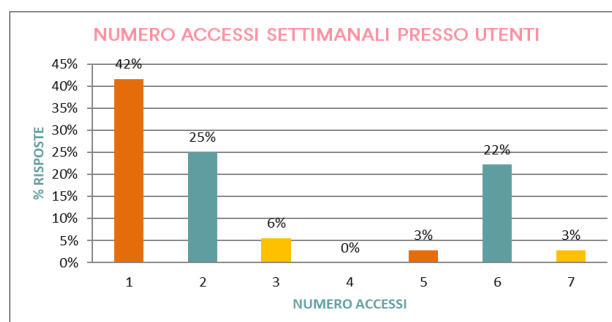
COMUNE DI VALEGGIO SUL MINCIO

N° 37 QUESTIONARI CONSEGNATI, RESTITUITI ED ANALIZZATI RELATIVI AL 2023

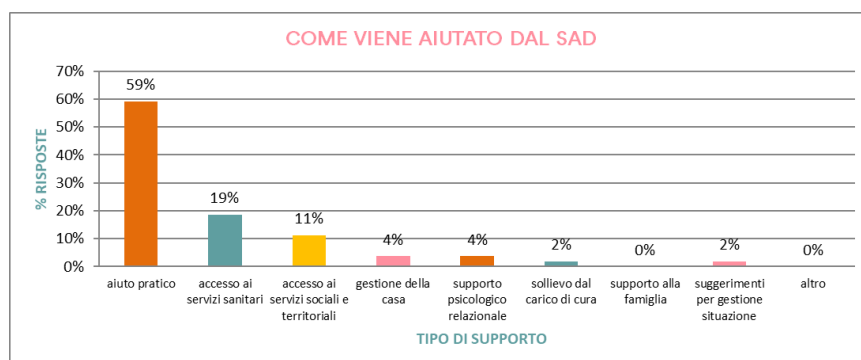
1) Da quanto tempo ha attivato il SAD?



2) Di quanti accessi settimanali usufruisce?

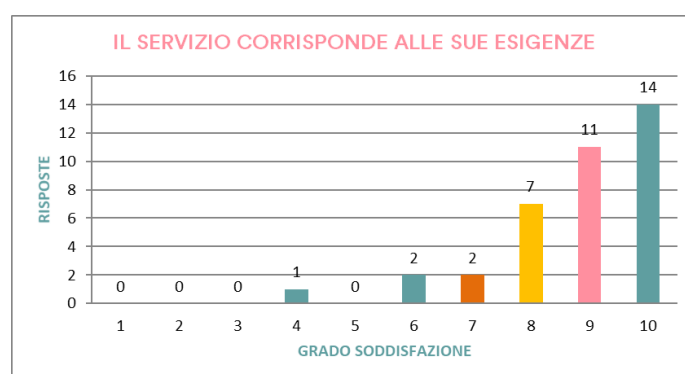


3) Come viene aiutato/a dal SAD?



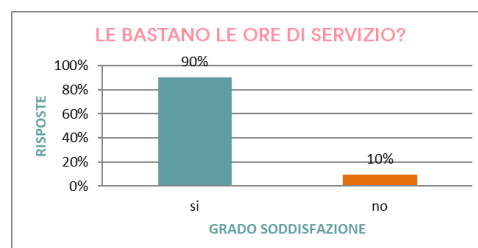
4) Il servizio corrisponde alle sue esigenze?

(su scala 1-10 dove 1= min e 10 = max)



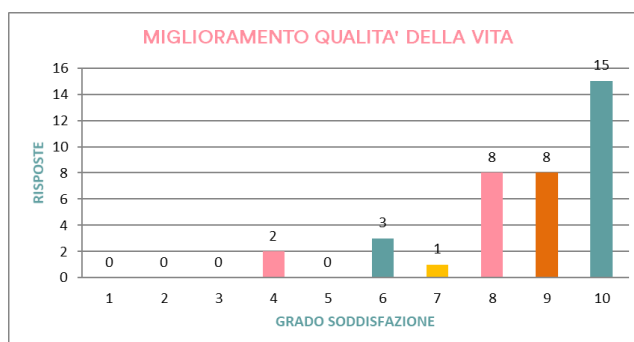
5) Le bastano le ore di servizio?

A tre utenti non bastano le ore di servizio



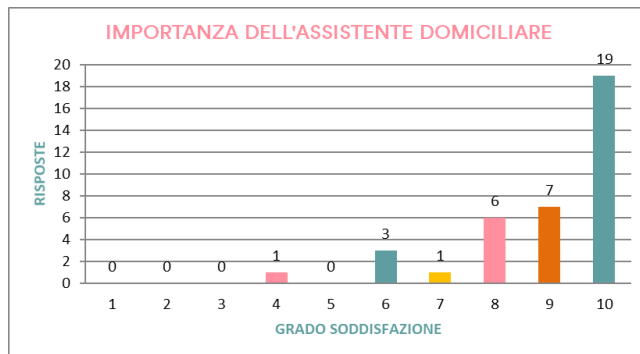
6) Quanto il servizio ha migliorato la qualità di vita dell'utente?

(su scala 1-10 dove 1= min e 10 = max)

Soddisfazione media = 8,6

7) Quanto l'assistente domiciliare è importante per lei?

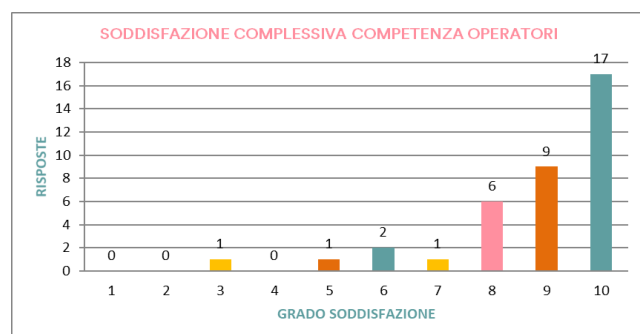
(su scala 1-10 dove 1= min e 10 = max)



8) Esprima la sua soddisfazione rispetto alla competenza del personale.

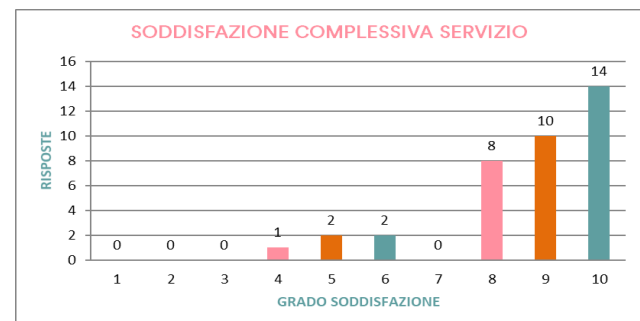
Soddisfazione complessiva media = 8,8

(su scala 1-10 dove 1= min e 10 = max)

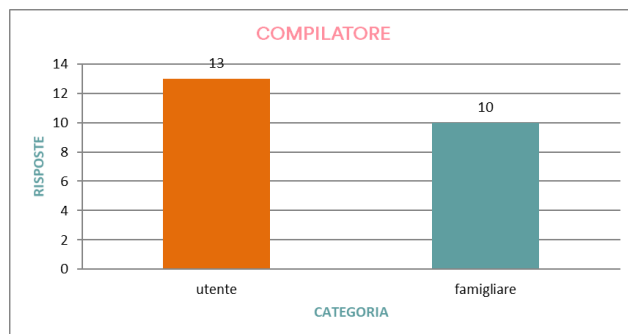
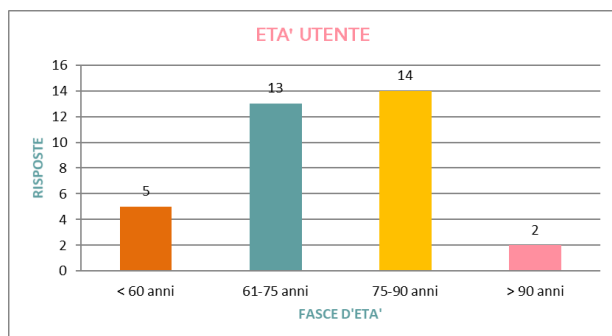


9) esprima la sua soddisfazione rispetto al servizio di assistenza domiciliare che riceve.

Soddisfazione complessiva media = 8,7



10) Età utente e compilatore



SCHEMA DI ANALISI DEI QUESTIONARI

	1			2							3										4										5	
	da quanto tempo ha attivato il SAD?			di quanti accessi settimanali usufruisce?							come viene aiutato/ dal SAD?										il servizio corrisponde alle sue esigenze?										le bastano le ore di servizio	
	circa 1 anno	da più di 1 anno	da più di 3 anni	1	2	3	4	5	6	7	aiuto pratico	accesso ai servizi sanitari	accesso ai servizi sociali e territoriali	gestione della casa	supporto psicologico relazionale	sollevio dal carico di cura	supporto alla famiglia	suggerimenti per gestione situazione	altro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	si	no	
1		1		1							1																			1	1	
2				1							1															1						
3		1									1																			1		
4		1		1							1																		1			
5	1				1						1																		1		1	
6			1			1					1																		1	1	1	
7			1	1							1																		1			
8		1		1								1	1																1	1		
9			1						1		1					1		1											1		1	
10			1	1							1				1														1	1		
11	1				1						1																			1	1	
12	1								1			1	1											1						1		
13		1							1		1																		1	1		
14			1						1		1															1				1		
15		1			1						1																		1	1		
16	1				1						1																	1		1		
17			1	1								1	1													1					1	
18			1	1							1																		1	1		
19	1				1						1																		1	1		
20		1				1					1																	1		1		
21			1		1						1		1																1	1		
22			1						1		1																			1	1	
23		1			1						1	1																1		1		
24			1	1							1																	1		1		
25	1			1								1																	1	1		
26		1							1		1																			1	1	
27			1	1							1																			1	1	
28	1			1							1																			1	1	
29	1			1							1																			1	1	
30		1		1							1																	1		1		
31		1								1	1	1			1													1		1		
32			1						1		1	1		1																1	1	
33		1			1						1	1																		1	1	
34				1																										1		
35	1				1						1	1	1													1				1		
36			1						1		1	1	1	1																1	1	
37		1								1	1																			1		
37	9	13	13	15	9	2	0	1	8	1	32	10	6	2	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	2	7	11	14	28	3	

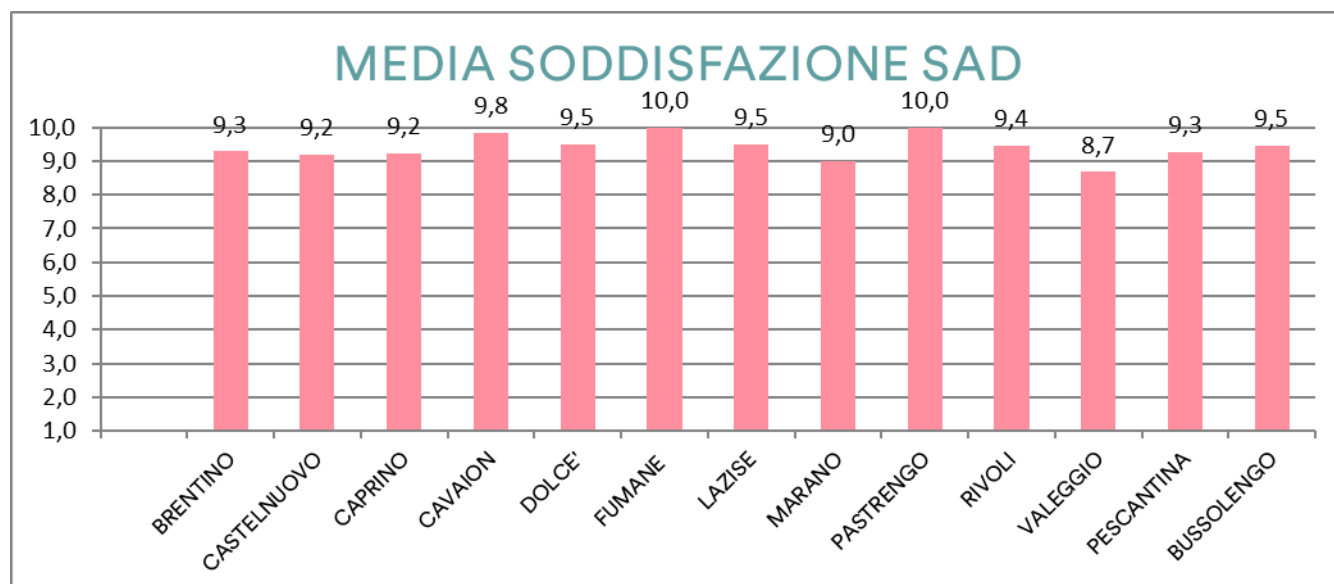
Q n° 9- 5b: il tempo disponibile è poco

Q n° 8 5b: in generale si gradisce la competenza più da certe che da altre

Q n°12 5b: rovinato un lenzuolo 2 piazze; scardinato mobiletto bagno lato biancheria sporca.

n° 33 5b: ne vorrei di più soprattutto sotto le festività.

Il grafico seguente rappresenta la soddisfazione complessiva media degli utenti di ogni Comune.



SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Le AD svolgono anche attività di distribuzione pasti nei Comuni di Brentino, Dolcè, Lazise, Castelnuovo, Fumane, Marano, Pastrengo, Pescantina e Valeggio. I pasti distribuiti a Lazise e Castelnuovo sono preparati nelle Case di Riposo della Spazio Aperto. Annualmente o al bisogno viene distribuito ai fruitori del servizio un questionario di gradimento.

Abbiamo inoltre iniziato a valutare, mediante alcune domande, l'impatto che ha sull'utente la consegna pasti a domicilio. I dati raccolti sono illustrati di seguito.

Risultato dell'elaborazione dei questionari di gradimento/impatto relativi al 2023

Il questionario per la valutazione della qualità del servizio di pasti a domicilio chiede, per ogni quesito e usando un punteggio da 1 a 10 (ove 1 è la valutazione più bassa e 10 quella più alta), di esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione. I risultati ottenuti sono rappresentati nelle tabelle seguenti.

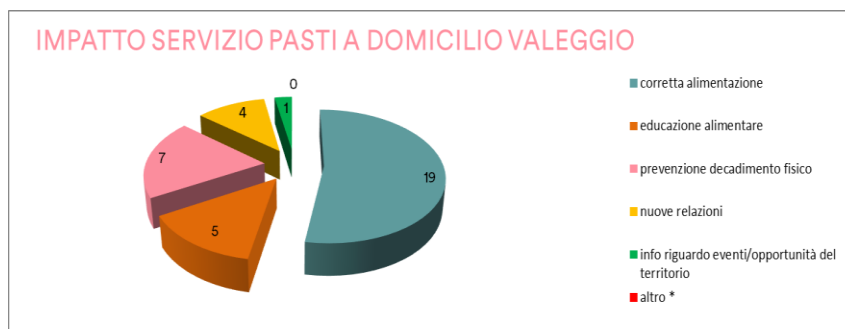
Comune di Valeggio. Restituiti ed elaborati n° 26 questionari. Dicembre 2023

Dall'elaborazione dei 26 questionari è risultato che la soddisfazione complessiva riguardo il servizio pasti ricevuto è pari a 9,2 (su scala 1 – 10 dove 1= min e 10= max).

VALEGGIO N° 26 QUESTIONARI DIC 2022		
	DOMANDA	SODDISFAZIONE
1	rispetto dell'orario di consegna	9,5
2	quantità delle porzioni	9,3
3	varietà dei piatti	9,2
4	temperatura (cibi caldi)	9,2
5	temperatura (cibi freddi)	9,0
6	freschezza della frutta	9,1
7	freschezza della verdura	9,1
8	morbidezza delle carni	8,7
9	rispetto di diete o richieste specifiche	9,1
10	costo del pasto	9,3
11	soddisfazione complessiva del servizio ricevuto	9,2
	SODDISFAZIONE MEDIA	9,1
Compilatore del questionario: 15 utente 7 familiare		
Età del compilatore: 4 < 60 anni 3 61 – 75 14 76 – 90 3 > 90 anni		

Agli utenti veniva chiesto quale cambiamento ha portato nella sua vita la consegna pasti a domicilio. Di seguito il numero di risposte per ogni opzione proposta:

IMPATTO SERVIZIO PASTI A DOMICILIO VALEGGIO	
n° risposte	opzioni
19	corretta alimentazione
5	educazione alimentare
7	prevenzione decadimento fisico
4	nuove relazioni
1	info riguardo eventi/opportunità del territorio
0	altro *



La Responsabile Area Anziani
Ambrosi Bertilla