

Servizio alberghiero

1. Definizione

La prestazione *servizio alberghiero* si compone di una pluralità di attività connesse con l'alimentazione, l'abbigliamento, la pulizia e la funzionalità degli spazi, che, nel loro insieme, sono volte a garantire alla persona disabile un ambiente adeguato e una condizione di vita dignitosa.

2. Finalità

Garantire alla persona disabile servizi generali e un contesto strutturale idonei affinché la stessa benefici di un'adeguata qualità di vita, nel rispetto della sua individualità e del suo grado di autonomia.

3. Obiettivi

- Contribuire al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute e del benessere dell'utente.
- Assicurare un'alimentazione sana, variata e rispettosa dei bisogni nutrizionali e dei gusti degli utenti.
- Assicurare un servizio di lavanderia e guardaroba nel rispetto della dignità e dell'identità dell'utente.
- Garantire ambienti sicuri, protetti, puliti, accoglienti e arredati con cura e che tengano conto delle specifiche funzionalità e bisogni.
- Garantire la sicurezza del personale e dell'utenza.

4. Attività

La struttura definisce liberamente una propria strategia di offerta alberghiera, programmando in maniera continuativa una serie di attività e iniziative puntuali e ricorrenti. Il servizio alberghiero si realizza attraverso:

- Il servizio pasti.
- Il servizio di lavanderia e guardaroba.
- La pulizia, l'igiene, la manutenzione e la cura degli ambienti.

La struttura risponde inoltre alle necessità di mobilità esterna della persona disabile limitatamente al percorso struttura - abitazione e per i necessari contatti con i servizi psico-sociali e medici e con le

commissioni tutorie, attraverso un proprio servizio di trasporto e/o il coordinamento delle risorse della famiglia o di quelle presenti sul territorio.

5. Destinatari e modalità d'erogazione

Il servizio alberghiero deve essere erogato a tutti gli utenti, con particolare attenzione al loro stato fisico e mentale. Le attività del servizio alberghiero sono erogate e gestite dal personale della struttura o possono essere date in appalto a terzi (outsourcing).

6. Figure professionali abilitate

La struttura deve dotarsi di personale adeguato, sul piano quantitativo, della preparazione professionale, delle conoscenze empiriche e delle capacità relazionali, necessario per poter garantire l'erogazione della prestazione conformemente ai livelli di qualità dichiarati, prescritti dalle normative in materia o specificamente richiesti dell'Ente finanziatore.

In particolare, per il servizio pasti, la struttura deve dotarsi di:

- Cuoco dietista diplomato o cuoco diplomato¹.

7. Specifiche in relazione alla casistica

Le modalità di erogazione della prestazione, l'impiego delle risorse in termini di figure professionali e gli obiettivi devono essere relazionati ai contenuti dei progetti educativi individuali, tenendo conto in particolare dei livelli di autonomia degli utenti.

8. Fattori di qualità

Valgono in generale le 19 condizioni definite dall'Ufas (Norma Ufas/AI 2000), nonché i principi definiti nei manuali di sviluppo della qualità di ogni struttura certificata. Per la specifica prestazione assumono particolare rilevanza i seguenti fattori di qualità:

¹ Per strutture di dimensioni ridotte, è ammessa la consulenza e supervisione di un cuoco dietista diplomato.

Di struttura

- Adeguata dotazione di personale sul piano quantitativo e qualitativo (formazione, specializzazione, aggiornamento).
- Identificazione delle responsabilità per le attività principali e/o per l'insieme delle attività che compongono la prestazione.
- Disponibilità di locali e servizi igienici adeguati e conformi alle norme in materia di sicurezza.
- Adeguata dotazione di macchinari, attrezzature, veicoli e impianti, rispondenti alle norme in materia di sicurezza.
- Disponibilità e strutturazione degli spazi in modo che possa essere data risposta adeguata ai bisogni della persona portatrice di handicap.
- Utilizzo di prodotti alimentari di qualità.
- Utilizzo di articoli per l'igiene e la pulizia innocui per la salute e per l'ambiente.
- Adozione di misure igieniche volte alla prevenzione di malattie ricorrenti in una comunità.
- Ambiente sicuro, curato, pulito e accogliente in tutte le sue componenti (arredo, stoviglie, abbigliamento del personale, ecc.).
- Soddisfazione del personale afferente al servizio alberghiero.

Di processo

- Presenza e aggiornamento nel tempo di un concetto di servizio alberghiero della struttura che renda espliciti, rispetto alle singole attività, il livello atteso di qualità, le modalità e i tempi di erogazione.
- Garanzia della varietà del menu.
- Adeguatezza del tempo a disposizione per i pasti.
- Adeguatezza della temperatura dei pasti al momento del consumo.
- Offerta di pasti che tenga debitamente in considerazione le festività (Natale, Pasqua, ecc.) e, per quanto desiderato, le ricorrenze personali (compleanni).
- Puntualità e affidabilità del servizio (rispetto degli orari dei pasti, ritiro e riconsegna della biancheria, rispetto degli orari e della frequenza della pulizia, ecc.).
- Corretto utilizzo e impiego dei macchinari, degli strumenti, dei veicoli, degli articoli di pulizia, ecc.

- Rilevazione sistematica dei bisogni/preferenze degli utenti, connessi con tutte le attività attraverso le quali la prestazione si realizza.
- Definizione di una procedura di reclamo, apprezzamenti e suggerimenti, e delle relative modalità di risposta della struttura.

Di risultato

- Soddisfazione degli utenti e/o dei familiari e/o delle persone di riferimento rispetto alle singole attività del servizio alberghiero.
- Adeguatezza delle diete offerte agli utenti.