

# CARTA DEI SERVIZI

## **Residenza Sanitaria per Disabili**

*Giovanni e Giustina Monti*



AGGIORNAMENTO – MARZO 2020 rev. 15



1.	L'ASSOCIAZIONE LA NOSTRA FAMIGLIA.....	1
	Missione.....	2
	Lo stile del nostro servizio .....	3
2.	LA SEDE DI MANDELLO DEL LARIO .....	5
	Orario d'apertura .....	5
	Personale di riferimento .....	6
	Ubicazione del Centro e Struttura Edilizia .....	6
	Come raggiungere il Centro.....	6
3.	INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI .....	7
	Destinatari.....	7
	Finalità e Scopi .....	7
	Iter di Ammissione e Dimissione .....	8
	Gestione della lista di attesa .....	8
	Ammissione.....	8
	Retta.....	9
	A carico dell'ente .....	9
	A carico dell'utente .....	9
	Dimissioni.....	9
	Servizi Socio Sanitari .....	10
	La giornata tipo dell'ospite.....	11
	Servizi Alberghieri e Generali .....	12
4.	TUTELA DELL'UTENTE .....	13
	Ufficio Relazioni con il Pubblico .....	13
	Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sanitaria .....	15
	Gli standard di qualità, impegni e programma.....	15
	Volontariato.....	16
	Assistenza religiosa .....	16
	Allegati.....	17

## 1. L'ASSOCIAZIONE LA NOSTRA FAMIGLIA

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Mandello del Lario, dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

*"L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare"*

Così affermava il Beato Luigi Monza, Fondatore dell'Associazione, indicando nell'**accoglienza**, nello **spirito di famiglia** e nella **valorizzazione della vita** l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione "La Nostra Famiglia" di Mandello del Lario si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura fiduciosi di trovare un luogo ospitale e una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

Tutti noi siamo impegnati perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente  
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"  
*Luisa Minoli*

## **MISSIONE**

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR 19.06.1958 n. 765, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Como.

L'Associazione, ai sensi del comma 9 dell'art. 10 del D. Lgs. 460/97, è Onlus parziale per le attività di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La "mission" dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.

"La Nostra Famiglia" intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

L'Associazione si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo della ricerca e delle conoscenze scientifiche nel campo delle patologie dello sviluppo.

Attraverso l'attività formativa, l'Associazione contribuisce alla preparazione personale e valoriale di operatori impegnati in servizi di istruzione sanitari e socio-sanitari.

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI-La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L'Associazione:

- si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e ragazzi

- nella comunità in cui vivono;
- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
  - promuove attività di formazione garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche secondo lo stile e i valori dell'Associazione.

### **LO STILE DEL NOSTRO SERVIZIO**

Il servizio offerto dalla RSD di Mandello si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

1. *presa in carico "globale"*: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario ma

mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) e alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita;

2. *lavoro d'équipe*: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi ed il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;
3. *affidabilità e professionalità*: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

## **2. LA SEDE DI MANDELLO DEL LARIO**

La Sede di Mandello del Lario (LC) è attiva dal 1986.

Al suo interno ci sono una Residenza Sanitario assistenziale per persone con Disabilità "Giovanni e Giustina Monti" e un Centro di Riabilitazione Ambulatoriale

La struttura è di proprietà dell'Associazione.

### **DENOMINAZIONE**

Residenza Sanitario assistenziale per persone con Disabilità "Giovanni e Giustina Monti".

### **INDIRIZZO**

Via Nazario Sauro, 5 - Mandello del Lario (LC).

### **TELEFONO**

0341 73 36 30

### **FAX**

0341 73 19 98

### **E-MAIL E SITO INTERNET**

mandello@lanostrafamiglia.it

www.lanostrafamiglia.it

### **POSTI ACCREDITATI, ABILITATI, A CONTRATTO**

RSD                                      n° 16 posti letto.

### **ORARIO D'APERTURA**

RSD                                      365 giorni l'anno, 24 ore al giorno.

### **VISITE AGLI OSPITI**

Le visite dei parenti sono concordate con la Direzione del Centro e devono essere compatibili con il programma giornaliero dell'ospite. Le visite sono comunque possibili tra le 9.30 e le 19.00



## **PERSONALE DI RIFERIMENTO**

- Direttore di Struttura: Sig. Enrico Fumagalli.
- Responsabile Medico: Dr.ssa Daniela Mascheri.
- Responsabile Amministrativo: Sig. Milesi Stefano.
- Medico di Struttura: Dr.ssa Angela Lafranconi

## **UBICAZIONE DEL CENTRO E STRUTTURA EDILIZIA**

La struttura è collocata in zona verde, con un ampio parcheggio. Garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglimento e l'informazione dell'utenza.

La RSD è dotata di ambienti confortevoli: ampie camere a uno o due letti con bagni attrezzati, cucina e sala da pranzo, sala TV, laboratorio informatico, laboratori per attività educative-espressive, una sala polifunzionale, infermeria, lavanderia.

È possibile effettuare una visita guidata prendendo appuntamento con la Direzione Operativa via mail o telefono.

## **COME RAGGIUNGERE IL CENTRO**

È possibile raggiungere il Centro:

**In automobile:** superstrada SS 36 Milano-Colico, provenendo da Milano, uscita Mandello del Lario.

**In treno:** Ferrovie dello Stato, stazione ferroviaria di Mandello del Lario (linea Milano-Sondrio).

**In autobus:** mezzi di linea dell'agenzia di trasporto "SAL" - autolinea Lecco-Mandello-Varenna.

**In battello:** linea Lecco-Bellagio, fermata Mandello del Lario.

Non è prevista la possibilità di usufruire di mezzi della struttura per il raggiungimento della stessa.

### **3. INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI**

#### **DESTINATARI**

Il servizio è offerto a giovani adulti disabili di età compresa tra i diciotto e i sessantacinque anni, portatori di patologie neuro-psico-motorie e sensoriali complesse.

L'accertata presenza di patologie psichiatriche con carattere di cronicità esclude la possibilità di inserimento.

#### **FINALITÀ E SCOPI**

Il Centro, aperto tutto l'anno, offre un servizio residenziale in regime socio-sanitario a soggetti disabili adulti con patologie neuro-psicomotorie complesse attraverso progetti individualizzati volti a:

- ◆ valutare e mantenere l'autonomia nelle attività quotidiane e lavorative;
- ◆ sostenere ed arricchire le competenze relazionali e sociali;
- ◆ mantenere i contatti relazionali con il territorio d'origine organizzando dei possibili rientri temporanei;
- ◆ instaurare relazioni positive con amici e conoscenti del luogo;
- ◆ quando possibile reinserire il soggetto nell'ambiente familiare con migliorate abilità di autosufficienza;
- ◆ educare ad attività occupazionali e di vita quotidiana in ambito informatico, artigianale, domestico;

L'attività del Centro, che nasce in risposta ai bisogni di persone la cui sofferenza ha origine nella non autosufficienza, si svolge all'insegna di un'attenzione particolare per il soggetto nella sua totalità.

## **ITER DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

### **GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA**

La chiamata per l'accesso in struttura avviene attraverso l'analisi congiunta di differenti fattori, quali:

- ◆ ordine cronologico di presentazione della richiesta di ammissione;
- ◆ condizione generale dell'utente;
- ◆ situazione familiare dell'ospite;
- ◆ disponibilità degli ambienti e criteri organizzativi della struttura;

### **AMMISSIONE**

Il primo contatto tra la persona, i suoi familiari o i servizi territoriali, avviene con la Direzione del Centro o con l'assistente sociale del centro

Successivamente deve essere presentata una domanda di accoglimento su apposito modulo disponibile presso la sede, allegando la documentazione clinica, sociale e psicologica in possesso. La richiesta è valutata dal team permanente del processo di cura composto dal Direttore di Struttura, Responsabile medico, Medico fisiatra che ne dichiara l'ammissibilità nella lista d'attesa. Quando si libera un posto si valuta la nuova ammissione, secondo i criteri sopra citati, chiamando l'interessato ad una visita specialistica definendo la possibilità di ammissione e la tempistica di accoglimento. Dal momento in cui un utente viene accolto in struttura ci sarà un periodo di inserimento conoscitivo e valutativo della durata media di 2 mesi che consente di elaborare il progetto riabilitativo individualizzato. Durante il periodo di osservazione, il team educativo/riabilitativo osserva con attenzione l'andamento dell'inserimento e individua gli obiettivi da perseguire sul piano riabilitativo/assistenziale.

Accertata la compatibilità dell'esito della valutazione con l'organizzazione del servizio erogato e con la tipologia di patologie trattate, il nominativo dell'utente viene inserito in lista di attesa.

Durante tutto il periodo di permanenza dell'utente al Centro vengono costantemente mantenuti i rapporti con la famiglia e i servizi sociali.

## **RETTA**

Come previsto dalla normativa, la struttura richiede la compartecipazione dell'utente e/o del Comune (quota sociale) al pagamento della retta, in parte rimborsata dal servizio sanitario regionale in base alla classificazione SIDI (quota sanitaria).

La quota di compartecipazione è stata fissata dall'ente in **€ 52,00 giornalieri**; è firmato un contratto di impegno di pagamento tra l'utente e/o familiare / tutore / amministratore di sostegno e l'Associazione La Nostra Famiglia.

## **A CARICO DELL'ENTE**

La retta sopraesposta è onnicomprensiva di tutti i servizi offerti dalla RSD: vitto, alloggio, riscaldamento, lavanderia (escluso lavasecco), lenzuola, federe, coperte, materasso, assistenza infermieristica, prestazioni riabilitative (ove richieste dallo specialista), assistenza per le attività quotidiane sulle 24 ore, eventuale fornitura di pannoloni, assistenza medica e farmaceutica, attività educative, custodia beni (se richiesta), assicurazione RC a garanzia dei sinistri.

## **A CARICO DELL'UTENTE**

Sono escluse dalla retta e quindi a carico dell'utente: spese per cure personali (es. cure odontoiatriche, parrucchiere, ecc.), acquisto capi di abbigliamento e materiale di uso personale, spese sostenute in occasione di soggiorni, gite, uscite di altra natura (es. stadio, cinema, cene, ecc.), trasporti quando non programmati all'interno delle abituali attività della RSD.

Si precisa che la retta a carico dell'utente può annualmente subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi di gestione sostenuti dall'Ente, con ridefinizione del contratto di ingresso.

Viene rilasciata annualmente la dichiarazione ai fini fiscali come da DGR 26316 del 21/03/97.

## **DIMISSIONI**

La dimissione dell'utente può avvenire per diversi motivi:

- ◆ su richiesta del medesimo, il soggetto può essere trasferito ad un servizio più vicino alla residenza o alla famiglia o in strutture più corrispondenti alle contingenti esigenze dell'utente;
- ◆ il soggetto ha una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- ◆ il soggetto, o chi lo rappresenta, decide di procedere con la dimissione;
- ◆ in caso di sopravvenuta condizione sanitaria non gestibile all'interno della struttura.

Il progetto di dimissione prevede un tempo preparatorio di almeno 15 giorni ed è condotto con la famiglia e/o i servizi sociali referenti.

All'atto della dimissione è rilasciata al soggetto una relazione clinica conclusiva.

## **SERVIZI SOCIO SANITARI**

### **MODALITÀ DI INTERVENTO**

La presa in carico "globale": la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario, ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare.

Il lavoro d'équipe: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, infermiere, operatori della riabilitazione, educatori, assistenti. Ogni specialista od operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti del gruppo di lavoro, per la definizione del progetto e del programma riabilitativo, che quindi si costituisce come risultato di apporti multidisciplinari.

### **PROGETTAZIONE INDIVIDUALE**

Al fine di un migliore intervento personalizzato e come da normativa, viene predisposto un Progetto Individualizzato (PI) redatto e condiviso dalle diverse figure professionali presenti in equipe.

Il PI si suddivide in aree di osservazione e pianificazione degli interventi per l'ambito medico, infermieristico, assistenziale, educativo (relazionale e delle attività), motorio e psicologico.

### **LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

Gli ospiti sono coinvolti nella dimensione della "casa" e nella gestione degli spazi e delle cose personali: la propria stanza, la biancheria e l'abbigliamento.

L'organizzazione della giornata degli ospiti prevede che una parte del tempo, relativo alle autonomie personali, ai pasti ed ai momenti di relax e riposo, sia trascorso nel nucleo abitativo, mentre, i momenti più attivi della giornata si svolgono all'interno dei laboratori.

Grande importanza è data a questa dimensione occupazionale, proprio per sottolineare l'attenzione all'età dell'utenza e il riconoscimento delle sue potenzialità.

Tale impostazione ritiene altresì importante l'aspetto relazionale, la necessità di momenti di piacere personale e di relax che ogni individuo considera nell'organizzazione della propria giornata.

Vengono organizzate uscite, partecipazioni ad iniziative pubbliche ed integrazioni con il contesto territoriale.

Durante il fine settimana o nei giorni festivi, il programma subisce modifiche per consentire agli ospiti di usufruire di più tempo da dedicare ai momenti di relax ed alle attività personali e per dare la possibilità al soggetto di trascorrere del tempo con familiari ed amici.

## **SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI**

### **VITTO**

I pasti sono serviti nella sala da pranzo.

Gli orari sono:

Colazione: ore 08.00 – 09.30.

Pranzo: ore 12.00.

Merenda: ore 16.00.

Cena: ore 19.00.

Il menù è articolato su tre settimane.

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA**

Il servizio di lavanderia e stireria è garantito da personale interno. Gli indumenti personali devono essere contrassegnati.

### **TRASPORTO OSPITI**

Per gli ospiti del Centro è previsto il servizio di trasporto per uscite di gruppo, gite, ecc., compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili.

### **FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA STRUTTURA**

- ◆ Medico di Struttura.
- ◆ Educatori professionali.
- ◆ Psicologo
- ◆ Infermiere professionale – divisa bianca con bordo verde
- ◆ Fisioterapisti.
- ◆ Personale di assistenza – divisa bianca con bordo blu
- ◆ Assistente sociale
- ◆ Personale amministrativo.
- ◆ Personale dei servizi generali.

Gli operatori sono riconoscibili dal cartellino identificativo; gli infermieri e il personale di assistenza hanno il nome stampato sulla divisa.

Gli operatori partecipano ai corsi di formazione promossi dall'Associazione "La Nostra Famiglia".

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi, e che aiutano gli operatori ad

acquisire o a conservare un grado di flessibilità sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni Servizio deve realizzare al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano. Il processo di erogazione della formazione continua è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001.

## **4. TUTELA DELL'UTENTE**

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fa capo alla Direzione Operativa di sede, le cui funzioni sono:

- Informare sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alle prestazioni.
- Raccogliere anche attraverso il modulo DO M 004 (All.1) segnalazioni di disservizi o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni, la funzionalità dell'ambiente e per assicurare un rapporto umano, rispettoso e soddisfacente.
- Promuovere iniziative che favoriscano la comunicazione e la conoscenza di normative, servizi e diritti dell'utente.

**L'URP è operativo il lunedì dalle 08.30 alle 12.00  
tel. 0341.733630.**

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dall'URP. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata, in ogni caso per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

### **TUTELA DEGLI OSPITI**

La RSD tutela gli ospiti attraverso iniziative volte a promuovere la massima interazione tra struttura e pazienti. In ogni Sede dell'Associazione La Nostra Famiglia è presente:

- una sede dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia";
- l'esposizione delle attività di organismi di volontariato.
- un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso.



Il Direttore di struttura è disponibile a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati o inviati all'URP, che provvederà a dare tempestiva risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione e negli altri casi predisporrà apposita procedura coinvolgendo i diretti responsabili.

In caso di controversie l'utente e/o il suo familiare, possono rivolgersi al difensore civico e all'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) dell'Asl.

## **D. Lgs. 231/2001**

*“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”*

Il D. Lgs. 231/2001 è una legge dello stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato.

Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia SSL, reati ambientali, ... Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV). Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è, o potrebbe essere, scorretto rispetto a tali documenti ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal Decreto Lgs. 231/2001 possono farne segnalazione all'OdV.

L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail [odv@Inf.it](mailto:odv@Inf.it) o all'indirizzo postale Organismo di Vigilanza - Associazione "La Nostra Famiglia" - via Don Luigi Monza 1 - 22037

Ponte Lambro -.

L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.

Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell'Associazione.

### **TEMPISTICHE E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

L'utente o chi per esso abbia facoltà, può richiedere copia della documentazione sanitaria facendo richiesta con l'apposita modulistica disponibile presso la sede; la documentazione viene preparata al più tardi entro 15 giorni dalla richiesta, per i costi viene allegato rispettivo tariffario (allegato all. 2)

### **QUESTIONARIO**

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio, chiediamo cortesemente di compilare annualmente un questionario di gradimento del servizio usufruito. (All.3)

Il questionario è anonimo.

### **GLI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMA**

Da sempre l'Associazione La Nostra Famiglia ha posto particolare attenzione alle persone ricercando l'offerta della migliore qualità dei servizi sostenibile.

Il nostro Centro ha pertanto identificato degli standard che completano gli obiettivi annuali che il Centro si pone di raggiungere.

<b>IMPEGNI</b>	<b>STANDARD</b>
Mantenere l'aggiornamento sull'andamento del progetto dell'utente.	L'équipe educativa del Centro si incontra settimanalmente per monitorare l'andamento della presa in carico.
Attenzione e qualità del vitto.	Il menu varia ogni 3 settimane.

<b>IMPEGNI</b>	<b>STANDARD</b>
Cura degli ambienti della struttura.	Ogni attività è svolta in uno spazio ad essa dedicato, in un ambiente confortevole, luminoso e adeguatamente attrezzato.  Gli utenti hanno la possibilità di personalizzare le proprie camere e/o i propri spazi.
Cura e attenzione alla persona	Per ogni utente viene individuato un fisioterapista di riferimento per monitorare lo stato fisico/motorio e degli eventuali ausili e per incentivare l'autonomia funzionale del paziente stesso
Accompagnamento dell'utente in fase di dimissione.	E' a disposizione personale in supporto alla dimissione guidata verso altre realtà del territorio.

### **VOLONTARIATO**

L'Ente accoglie richieste di persone che chiedono di svolgere attività di volontariato provvedendo, dopo opportuna valutazione, alla regolarizzazione degli stessi tramite l'iscrizione all'Associazione di volontariato don Luigi Monza. I volontari vengono specificatamente formati e istruiti sui compiti da svolgere e gli atteggiamenti da tenere. I volontari non sostituiscono in alcun modo il personale dipendente e devono seguire indicazioni precise espresse dalla Direzione Operativa del Centro.

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Ogni paziente ha piena libertà di culto e religione. Il Centro dispone di una cappella per la meditazione e la preghiera personale.

L'Associazione La Nostra Famiglia è un Ente ecclesiastico di ispirazione cristiana pertanto può offrire assistenza religiosa a persone di fede cattolica.

Presso il Centro è presente una comunità di Piccole Apostole della Carità disponibile ad offrire, a chi lo chiedesse, un'assistenza di tipo spirituale. Periodicamente è prevista la celebrazione della S. Messa.

Accanto a "La Nostra Famiglia" sono tante le realtà che sono cresciute a partire dall'intuizione originaria del Beato Luigi Monza:

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- l'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni – FONOS – realizza soluzioni valide per il "dopo di noi";
- l'Associazione di Volontariato "Don Luigi Monza" – si propone finalità di solidarietà e utilità sociale nell'ambito di servizi organizzati, in particolare presso i Centri de "La Nostra Famiglia";
- l'OVCI-La Nostra Famiglia – è un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan;
- l'Associazione Sportiva Dilettantistica "Viribus Unitis" promuove l'integrazione delle persone disabili mediate lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa del Centro.

## **ALLEGATI**

- DO M 004 – Modulo per segnalazioni e disservizi
- Tariffario
- DO M 008 – questionario utenti RSD

Associazione "La Nostra Famiglia"		
<small>ASSOCIAZIONE</small> <b>la Nostra Famiglia</b> Direzione Operativa Centrale	<b>MODULO PER LA SEGNALAZIONE</b> <b>DI APPREZZAMENTI / LAMENLE / DISSERVIZI</b>	<b>DO M 004</b> <b>Rev. 3</b> <b>Pag. 1 di 1</b>

Sede di \_\_\_\_\_

Si prega di compilare il foglio e consegnarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbucarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

Io sottoscritto

Nome e cognome.....

Residente a ..... in via .....

N° di telefono.....

**⬇️ dati facoltativi\***

In qualità di:

utente       genitore       accompagnatore       familiare       altro.....

di **(dato facoltativo\*)**.....

Settore coinvolto .....

Segnalazione di       apprezzamento       disservizio       lamentela

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\* L'Associazione La Nostra Famiglia, Titolare del trattamento dei dati, La informa, ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003, che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente ai fini dell'approfondimento dei dati segnalati e per inviare comunicazioni in merito alla risoluzione della segnalazione.

TARIFFARIO ASSOCIAZIONE LA NOSTRA FAMIGLIA - REGIONE LOMBARDIA

AGGIORNATO AL GENNAIO 2016

AREA	PRESTAZIONE	Costo prestazione (IVA compresa - se dovuta)	
Riabilitazione fisica	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 37,00	
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 33,00	
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 32,00	
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 49,00	
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 46,00	
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 44,00	
	ULTRASUONI (costo per seduta da 15 minuti)	€ 9,00	
	IONOFRESI (costo per seduta da 15 minuti)	€ 9,00	
	TENS (costo per seduta da 15 minuti)	€ 9,00	
	ONDE D'URTO (costo per seduta da 30 minuti)	€ 33,33	
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 33,33	
	BENDAGGIO DRENANTE	€ 11,00	
	GINNASTICA ANTALGICA O CORRETTIVA	€ 15,00	
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30' CON TERAPIA RESISTIVA E CAPACITIVA (TECAR) - costo a seduta	€ 37,00	
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30' CON TERAPIA RESISTIVA E CAPACITIVA (TECAR) - 10 SEDUTE - costo a seduta	€ 33,00	
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30' CON TERAPIA RESISTIVA E CAPACITIVA (TECAR) - 6 SEDUTE - costo a seduta	€ 33,33	
	LASERTERAPIA (costo per seduta da 15 minuti)	€ 10,00	
Educativa	AVVIO ALLE AUTONOMIE PERSONALI E SOCIALI	€ 156,00	
Sociale	COLLOQUIO GENITORI	€ 48,80	
	INCONTRO CON SCUOLE E SERVIZI	€ 42,70	
Neurovisiva	TRATTAMENTO NEUROVISIVO (costo per seduta da 45 minuti)	€ 49,00	
Pedagogica	VALUTAZIONE DIRETTA (Durata 45 minuti)	€ 51,24	
	COLLOQUIO GENITORI (Durata 60 minuti)	€ 62,22	
	RELAZIONE PEDAGOGICA	€ 114,68	
	INCONTRI CON SCUOLE O SERVIZI (Durata 60 minuti)	€ 73,20	
	COLLOQUIO PEDAGOGISTA (45 MINUTI)	€ 43,92	
Terapia Occupazionale	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 37,00	
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 33,00	
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 32,00	
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 49,00	
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 46,00	
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 44,00	
	ACCESSO ASSISTITO AL PC E CONTROLLO AMBIENTE	€ 92,00	
	VALUTAZIONE AUSILI INFORMATICI	€ 66,00	
Psicomotoria	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 37,00	
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 33,00	
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 32,00	
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 49,00	
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 46,00	
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 44,00	
	INCONTRI CON SCUOLE (DURATA 60 MINUTI)	€ 70,00	
	VALUTAZIONE NEUROPSICOMOTORIA	€ 45,00	
	PSICOM. RIABILITAZIONE 45 MINUTI 20 SEDUTE (costo a seduta)	€ 43,00	
Psicologia	CONSULTAZIONE PSICOLOGICA FAMILIARE (costo a seduta)	€ 77,50	
	COUNSELING FAMILIARE (costo a seduta)	€ 82,00	
	TERAPIA FAMILIARE (costo a seduta)	€ 185,00	
		RELAZIONE SCRITTA AL TERMINE DELLA CONSULTAZIONE	€ 103,00
		SEDUTA DI PSICOTERAPIA	€ 49,00
		COLLOQUIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO	€ 59,00
		DISCUSSIONE DEL CASO CON MEMBRI DELL'EQUIPE	€ 56,00
		COLLOQUIO CON INSEGNANTI (Durata 60 minuti)	€ 72,00
		SEDUTA DI PSICOTERAPIA (Erogata da uno Psicoterapeuta ad elevata specializzazione) - Durata 60 min-	€ 72,00
		SEDUTA DI PSICOTERAPIA -Durata 60 minuti)	€ 56,00
		COLLOQUIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO	€ 59,00
		ESAME PSICODIAGNOSTICO (costo a seduta)	€ 55,00
		OSSERVAZIONE/ VALUTAZIONE PSICOLOGICA (costo a seduta)	€ 59,00
		RELAZIONE SCRITTA AL TERMINE DELLA CONSULTAZIONE O DELLA PSICODIAGNOSI	€ 113,00

	COLLOQUIO DI VERIFICA CON INSEGNANTI o servizi - Durata 60 minuti-	€ 72,00
Riabilitazione Logopedica	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 37,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 33,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 32,00
	VALUTAZIONE LOGOPEDECA (costo a seduta)	€ 46,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 49,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 46,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 44,00
	INCONTRI CON SCUOLE - LOGOPEDECA (60 min)	€ 70,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 33,33
	LOGOP. RIABILITAZIONE 45 MINUTI 20 SEDUTE (costo a seduta)	€ 43,00
	LOGOP. RIABILITAZIONE 45 MINUTI 20 SEDUTE (costo a seduta)	€ 43,00
TRAINING CONDIZIONAMENTO - AUDIOMETRICO INFANTILE CICLO DI 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00	
Valutativa	GRIFFITHS	€ 86,00
	WISC-3 O WAIS-3 O STANFORD	€ 96,00
	WPPSI 3	€ 61,00
	COLUMBIA / MATRICI PROGRESSIVE / RAVEN (CADAUNO)	€ 46,00
	WISC-4	€ 86,00
	VINELAND	€ 46,00
	PREREQUISITI SCOLASTICI	€ 103,00
	PROVE MT ELEMENTARI O MEDIE	€ 37,00
	BATTERIA TRESOLDI CORNOLDI PER DISORTOGRAFIA - DISLESSIA	€ 37,00
	AC MT ELEMENTARI	€ 37,00
	AC MT MEDIE	€ 63,00
	MINI MENTAL STATE	€ 43,00
	TOKEN TEST	€ 43,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 37,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 33,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 32,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 49,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 46,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 44,00
	PROVE DI CALCOLO ELEMENTARI (costo a seduta)	€ 37,00
PROVE DI CALCOLO MEDIE (costo a seduta)	€ 63,00	
TEST BDE ELEMENTARI (costo a seduta)	€ 37,00	
TEST BDE MEDIE (costo a seduta)	€ 63,00	
Clinica	RELAZIONE MEDICO PER ITER COLLEGIO (sostegno scolastico)	€ 112,24
	CERTIFICATO MEDICO PER ITER COLLEGIO (sostegno scolastico)	€ 20,74
	COLLOQUIO NEUROPSICHIATRICO O PSICHIATRICO	€ 97,00
	COLLOQUIO DI VERIFICA CON INSEGNANTI O SERVIZI (Erogata da un medico)	€ 97,00
	CONTROLLO PLANTARE	€ 25,00
	TEST BDE ELEMENTARI - costo a seduta	€ 37,00
	TEST BDE MEDIE - costo a seduta	€ 63,00
	WISC-3 O WAIS-3 O STANFORD	€ 86,00
	Relazione - UNITA' RIMBORSO SPESE	€ 20,00
	Relazione - UNITA' RIMBORSO SPESE	€ 103,00
	COLLOQUIO NPI PER RACCOLTA ANAMNESI (30 MIN.)	€ 58,00
	INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO (composto da 4 prestazioni)	€ 340,00
	RELAZIONE SCRITTA AL TERMINE DELLA CONSULTAZIONE O DELLA PSICODIAGNOSI EFFETTUATA DA NPI	€ 113,00
	COLLOQUIO DI RESTITUZIONE AI GENITORI DA NPI	€ 120,00
	REFERTO FUNZIONALE	€ 54,00
	CERTIFICAZIONE DI FREQUENZA AI FINI DELL'INVALIDITA' CIVILE E INDENNITA' DI FREQUENZA	€ 42,70
	CERTIFICATO PER INVALIDITA' CIVILE E AGGRAVAMENTO	€ 54,90
CERTIFICAZIONE CON FIRMA DEL MEDICO	€ 20,74	
RELAZIONE PER CONTROVERSE LEGALI (medico)	€ 109,80	
RELAZIONE PER FINALITA' ASSICURATIVE (medico)	€ 109,80	
RELAZIONE PER INSERIMENTO LAVORATIVO (medico)	€ 109,80	
RELAZIONI PER INVALIDITA' E AGGRAVAMENTO	€ 109,80	
Specialistica	VISITA SPECIALISTICA DI ACCERTAMENTO SEGUITA DA TRATTAMENTO	€ 97,00
	VISITA SPECIALISTICA DI ACCERTAMENTO NON SEGUITA DA TRATTAMENTO	€ 97,00
	ASSISTENZA MEDICO SPECIALISTICA PER CONFEZIONAMENTO/COLLAUDO CORSETTO	€ 185,00
	CONTROLLO SPECIALISTICO	€ 51,00
	CONTROLLO SPECIALISTICO	€ 77,00
Amministrativa	VISITA O COLLOQUIO BREVE (20 minuti)	€ 35,00
	ESTRATTO DA CARTELLA CLINICA (CADAUNO) - CDR	€ 6,00
	ESTRATTO DI CARTELLA PAZIENTI NON PIU' IN CARICO	€ 158,60
	FASCICOLI AMBULATORIALI	€ 6,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (DA 21 A 50 FOGLI) - CDR	€ 18,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (DA 51 A 100 FOGLI) - CDR	€ 25,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (FINO A 20 FOGLI) - CDR	€ 12,00
FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (OLTRE 100 FOGLI per ogni 100 fogli o multiplo) - CDR	€ 30,00	
DICHIARAZIONE DI FREQUENZA CON PERIODO DETTAGLIATO (SENZA DIAGNOSI)	€ 20,00	
DICHIARAZIONE DI I FREQUENZA MINORI O ADULTI	€ 0,00	



## Questionario UTENTI ADULTI

Caro Utente,  
la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.  
Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con l'utente, Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riportarlo nell'apposito contenitore che troverete in sala d'attesa.  
Il questionario è anonimo.  
Certi di una vostra fattiva collaborazione, Vi ringraziamo anticipatamente.

Il Responsabile di Struttura

Il Coordinatore del progetto di Missione

\*Campo obbligatorio



### 1. Compilatore \*

Contrassegna solo un ovale.

- Genitore  
 Amministratore di Sostegno  
 Tutore  
 Altro

### 2. Data \*

Esempio: 15 dicembre 2012

### 3. Sede di: \*

### 4. Settori di Servizio

Contrassegna solo un ovale.

- Centro Diurno per persone con Disabilità  
 Residenza Sanitaria per persone con Disabilità







ADU2-01

## 5. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- dal medico di base
- conoscenti
- altri ospedali/servizi specialistici
- un altro utente del servizio
- servizi territoriali
- Altro: \_\_\_\_\_

## 6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta alla sede?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

## A) CURA E RIABILITAZIONE

## 7. Quanto è soddisfatto del servizio erogato dalla sede?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

## 8. Quanto ritiene che il progetto di cura in corso stia modificando la qualità di vita dell'utente?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

## 9. Quanto ritiene che il progetto di cura si stia realizzando come previsto?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

## 10. Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura?

*Contrassegna solo un ovale.*

- SI
- NO



ADU2-01

DO M 008 REV.0



11. Quali disagi e problemi rileva durante lo svolgimento del progetto di cura?

---

---

---

---

## B) RELAZIONE CON L' UTENTE

12. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

13. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

14. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte del personale della sede nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

15. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo da parte degli operatori della sede?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

## C) INTEGRAZIONE SOCIALE





ADU2-01

16. In questo progetto di cura vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

## D) FAMILIARITÀ DELL' AMBIENTE

17. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort della sede?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

18. Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

19. Quanto è soddisfatto della qualità del pasto erogato?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

## E) DOMANDE CONCLUSIVE

20. Secondo lei in questa sede ci sarebbero degli aspetti da migliorare?

Contrassegna solo un ovale.

- SI  
 NO

21. Quali aspetti sarebbero da migliorare?

---

---

---

---



ADU2-01

DO M 008 REV.0



ADU2-01

22. A suo parere cosa potrebbe fare la sede per aiutare di più gli utenti?

---



---



---



---

23. Il percorso di cura che l'utente sta realizzando è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?

Contrassegna solo un ovale.

- SI  
 NO

24. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

---

25. Complessivamente quanto si sente accolto e seguito dai nostri servizi?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

26. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

---

## CONTATTI

27. Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?

Contrassegna solo un ovale.

- SI  
 NO

28. Cognome e Nome

29. n° telefono

30. e-mail



ADU2-05

DO M 008 REV.0