



FONDAZIONE "S. ANGELA MERICI" O.N.L.U.S.
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
DESENZANO DEL GARDA (BS)

UNITÀ D'OFFERTA

CURE DOMICILIARI

(C-DOM)

- CARTA DEI SERVIZI -



VERSIONE NOVEMBRE 2022

Sommario

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi.....	3
1.2 A cosa serve	3
1.3 Che cosa contiene.....	3
1.4 Come utilizzare la carta dei servizi	3
1.5 Forme di divulgazione	3
2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E FINI ISTITUZIONALI	3
2.1 La Fondazione S. A. Merici Onlus, titolare del servizio di Cure Domiciliari.....	3
2.2 La mission.....	4
2.3 Dove siamo	4
2.4 Informazioni sulla Fondazione.....	5
2.5 Segreteria/Ufficio Relazioni con il Pubblico/Fronte Office.....	5
3. IL PERSONALE.....	5
3.1 Note di sintesi	5
3.2 Rilevazione clima lavorativo aziendale.....	5
4. L'UNITA' D'OFFERTA CURE DOMICILIARI (C-DOM).....	5
4.1 Descrizione del Servizio	5
4.2 Destinatari.....	6
4.3 Richiesta di attivazione del servizio – accesso al servizio.....	6
4.4 Scelta dell'Ente accreditato.....	6
4.5 Tipologia di cure attivabili	6
4.6 Funzionamento del servizio.	7
4.7 Dimissione e rivalutazione del bisogno	7
4.8 L'equipe assistenziale	7
4.9 La continuità assistenziale	7
4.10 La documentazione di pertinenza del servizio C-DOM	7
4.11 Richiesta di documentazione.....	8
5. TUTELA E PARTECIPAZIONE – SISTEMA DI VALUTAZIONE QUALITÀ.....	8
6. DIRITTI E DOVERI.....	9

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi (di seguito anche denominata "Carta") è un documento attraverso il quale la Fondazione si impegna a fornire un servizio rispondente a principi e modalità di seguito specificati.

Essa costituisce lo strumento per informare, con la maggiore efficacia possibile, gli utenti e loro familiari dei diritti e delle modalità di erogazione e di fruizione delle prestazioni fornite dalla Fondazione S. Angela Merici – Onlus.

A loro volta, gli utenti e loro familiari, si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

1.2 A cosa serve

La Carta dei Servizi è ideata per fornire informazioni riguardo alle prestazioni socio-sanitarie erogate dalla Fondazione, destinate a garantire, nell'ambito delle risorse disponibili, assistenza appropriata e di qualità alle persone prese in carico dalle unità d'offerta gestite dalla Fondazione, tutelando gli utenti nell'esercizio dei loro diritti e fornendo percorsi e strumenti di controllo per l'osservanza degli impegni assunti.

1.3 Che cosa contiene

In conformità con la legislazione nazionale e regionale vigente, la Carta dei Servizi contiene:

- le procedure di accesso, di organizzazione e di gestione del servizio;
- i tempi e le modalità di pubblicità e divulgazione della stessa;
- gli standard di qualità dei servizi offerti;
- gli strumenti di tutela dell'utente.

1.4 Come utilizzare la carta dei servizi

Nel caso in cui i fruitori del servizio riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta, possono tutelare i loro diritti nelle modalità successivamente esposte (vedi paragrafo "Apprezzamenti/Lamentele/Suggerimenti").

Ogni contributo o suggerimento al miglioramento del servizio sarà oggetto di attenta analisi da parte delle Direzioni della Fondazione a cui è possibile far pervenire eventuali comunicazioni in merito attraverso il modulo sopraccitato.

1.5 Forme di divulgazione

La presente Carta viene esposta al pubblico, pubblicata sul sito della Fondazione e consegnata a quanti usufruiscono del Servizio di Cure Domiciliari.

2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E FINI ISTITUZIONALI

2.1 La Fondazione S. A. Merici Onlus, titolare del servizio di Cure Domiciliari

L'odierna "Fondazione S. Angela Merici - O.n.l.u.s." deriva dall' Ente Morale, eretto con R.D. 27/4/1931 n°761 con la denominazione di "Ricovero dei Vecchi", successivamente trasformato in IPAB con la denominazione di "Pia Opera S. Angela Merici".

In data 1/1/2004, in seguito alla Legge Regionale n.1/2003 che, all'interno del quadro normativo nazionale, ha definito i criteri di de-pubblicizzazione delle IPAB, essa si è trasformata in "Fondazione S. A. Merici – Onlus", come oggi noi la conosciamo.

Nello stesso anno ha ottenuto il riconoscimento di O.N.L.U.S. cioè di "Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale", il che significa che la Fondazione opera all'interno delle dinamiche del Terzo Settore e non può in alcun modo distribuire eventuali utili derivanti dalla gestione dei servizi, i quali devono essere necessariamente re-investiti per il mantenimento e/o sviluppo delle attività della Fondazione.

2.4 Informazioni sulla Fondazione

Consultando il sito internet: www.rsadesenzano.it è possibile:

- ottenere tutte le informazioni relative alla Fondazione e ai servizi che gestisce;
- scaricare la modulistica per l'accesso ai servizi ed in particolare alle CURE DOMICILIARI
- scaricare la versione più aggiornata della Carta dei Servizi;
- ottenere informazioni attraverso i contatti di posta elettronica: info@rsadesenzano.it.

Il numero di fax della Fondazione è: 030.991.26.92

2.5 Segreteria/Ufficio Relazioni con il Pubblico/Fronte Office

All'interno degli Uffici Amministrativi è presente l'Ufficio Segreteria/Relazioni con il Pubblico/Front Office presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni relative al servizio CURE DOMICILIARI, alla sua organizzazione e alle modalità di accesso. Il Front office provvede alla gestione delle segnalazioni (suggerimenti/reclami) e delle richieste del servizio.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16:30 e possiede una linea telefonica dedicata che risponde al numero 030/9147268, raggiungibile anche attraverso il centralino 030.914.72. interno 5 oppure, senza comporre l'interno, chiedendo all'operatore l'inoltro della chiamata al personale del servizio C-Dom

3. IL PERSONALE

3.1 Note di sintesi

La Fondazione gestisce direttamente il servizio, attraverso prestazioni effettuate da diverse figure professionali ed avvalendosi di alcuni specialisti. Le prestazioni sono rese sia da propri dipendenti, sia da collaboratori esterni a contratto con la Fondazione.

Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento.

3.2 Rilevazione clima lavorativo aziendale

La Fondazione effettua annualmente, presso i propri dipendenti e collaboratori esterni, la rilevazione del grado di soddisfazione finalizzata al monitoraggio del clima lavorativo aziendale. I dati riguardanti la rilevazione vengono riassunti in una relazione generale, diffusa mediante pubblicazione in appositi spazi interni alla Fondazione accessibili al pubblico. Gli utenti interessati, potranno consultare la relazione anche presso l'Ufficio Segreteria/URP.

4. L'UNITA' D'OFFERTA CURE DOMICILIARI (C-Dom)

4.1 Descrizione del Servizio

Il servizio di Cure Domiciliari, collocato nella rete dei servizi socio - sanitari, garantisce prestazioni al domicilio finalizzate alla cura ed all'assistenza della persona di qualunque età, compromessa nell'autonomia, consentendole di continuare a vivere nella propria abitazione. Viene erogato da Enti Erogatori, nel nostro caso accreditati e sottoscrittori di contratto con l'ATS Brescia, presenti su tutto il territorio, attraverso il personale previsto per le cure territoriali (medici, infermieri, specialisti della riabilitazione, OSS, ecc.).

L'assistenza ricevuta riunisce e coordina le prestazioni infermieristiche, quelle riabilitative e di mantenimento, quelle medico-specialistiche con le prestazioni di assistenza dirette alle persone per lo svolgimento della loro vita quotidiana.

Il servizio è modulato su diversi profili assistenziali, i quali variano in relazione ai bisogni della persona da assistere e quindi in base al numero di interventi da effettuare al domicilio da parte delle figure professionali necessarie per la cura, nonché in base alla complessità delle prestazioni da erogare.

Quando il servizio C-Dom è considerato incompatibile (non attivabile)?

Il servizio non è attivabile se: la persona è inserita in strutture residenziali e semiresidenziali di tipo sanitario e socio sanitario con la sola eccezione della CSS; la persona gode di misure innovative quali RSA Aperta con prestazioni sovrapponibili a quelle erogabili dal servizio C-Dom attivo; la persona gode di prestazioni domiciliari rese da altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie, con esclusione della telemedicina.

4.2 Destinatari



Il servizio è rivolto a soggetti in condizioni di fragilità individuale e familiare, ossia a persone che per motivi vari si trovano nelle condizioni di non poter svolgere autonomamente, in modo parziale o totale, le normali attività di vita quotidiana e che sono fisicamente impossibilitate a recarsi presso le strutture e i servizi socio-sanitari territoriali.

L'attivazione può essere richiesta indipendentemente da limiti di età e di reddito.

Sono attivabili per utenti:

- che presentino un margine di recupero funzionale dopo un evento indice (post acuzie), che ha determinato o meno un ricovero (ospedaliero/riabilitativo);
- in condizioni di cronicità, nei casi per i quali è ipotizzabile la stabilizzazione e/o il mantenimento delle condizioni cliniche.

4.3 Richiesta di attivazione del servizio – accesso al servizio

Le richieste di attivazione sono presentate dalla persona che necessita della prestazione, dalla sua famiglia o da altre figure professionali abilitate (MMG, infermiere di famiglia, ecc). In genere la persona (o il familiare per lui) si rivolge al proprio MMG (medico di medicina generale) o PLS (pediatra di libera scelta) il quale prescrive l'attivazione delle cure per i propri assistiti che non possono recarsi presso strutture per ricevere cure sanitarie/riabilitative (criterio dell'intrasportabilità). La prescrizione di attivazione del MMG/PLS viene trasmessa al Distretto dell'ASST di competenza e presa in carico dall'equipe professionale che provvederà alla formulazione del progetto di assistenza.

4.4 Scelta dell'Ente accreditato

Individuato il profilo di assistenza riservato all'utente, l'equipe multidisciplinare mette a disposizione l'elenco degli enti erogatori, dando la possibilità di scegliere a quale richiedere le prestazioni.

Tra questi compare il nostro ente: C-Dom Fondazione S. Angela Merici, accreditato per erogare prestazioni di assistenza domiciliare nel Distretto GARDA, che comprende i seguenti comuni: Calvagese della Riviera, Bedizzole, Desenzano del Garda, Gardone Riviera, Gargnano, Limone sul Garda, Lonato del Garda, Magasa, Manerba del Garda, Moniga del Garda, Padenghe sul Garda, Polpenazze del Garda, Pozzolengo, Puegnago del Garda, Salò, San Felice del Benaco, Sirmione, Soiano del Lago, Tignale, Toscolano Maderno, Tremosine, Valvestino.

4.5 Tipologia di cure attivabili

Gli interventi al domicilio degli operatori della nostra Fondazione prevedono:

- **prestazioni infermieristiche**, le quali rispondono ai bisogni solo sanitari e sono caratterizzate da prestazioni uniche o strutturate (es: cambio catetere, prelievi, medicazioni semplici e complesse, terapia infusiva, gestione di nutrizioni enterali e parenterali ecc.). Vi provvedono nostri operatori con qualifica di infermiere;
- **prestazioni fisioterapiche**, le quali rispondono alle necessità di riabilitazione ortopedica, neuromotoria o funzionale. Vi provvedono nostri operatori con qualifica di fisioterapisti;

- **prestazioni assistenziali**, le quali rispondono a necessità assistenziali di base (indicazioni sul cambio dei presidi per incontinenza, mobilitazione e cambi posturali, momenti relazionali, ecc...). Vi provvedono nostri operatori con qualifica di operatori socio sanitari;
- **Consulenze specialistiche**. Rientrano tra queste le prestazioni richieste dall'ASST e/o dal MMG., di: geriatra, psicologo, fisiatra.

4.6 Funzionamento del servizio.

Alla ricezione della richiesta di attivazione del servizio, la Fondazione provvede, entro 72 ore (48 in caso di urgenza), a contattare l'utente e/o il familiare di riferimento per stabilire tempi e modalità di intervento per l'erogazione delle prestazioni definite nel PAI.

Il servizio funziona per 7 giorni/settimana, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

L'Ente, durante il periodo di trattamento, garantisce un servizio di reperibilità tutti i giorni, dalle ore 09,00 alle ore 18,00. Il personale reperibile contattabile al n. **366- 9801069**. Chiamando questo numero al di fuori dell'orario di reperibilità, si attiva una segreteria telefonica a cui è possibile lasciare un messaggio.

4.7 Dimissione e rivalutazione del bisogno

Il servizio si conclude con il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel PAI o a seguito di aggravamento delle condizioni di salute del paziente, tali da diventare incompatibili con la permanenza al domicilio.

A seguito di rivalutazione della situazione dell'utente, l'equipe professionale può stabilire che l'intervento di assistenza domiciliare può continuare per il perseguimento degli obiettivi di cura non completamente conseguiti nel periodo o per nuove prestazioni di cura.

4.8 L'equipe assistenziale

Il servizio C-Dom gestito dalla Fondazione è organizzato con l'impiego delle seguenti figure professionali:

- responsabile sanitario, Dott.ssa Giancarla Tagliani, con funzioni di organizzazione del servizio e miglioramento della qualità;
- coordinatore del servizio, Dott.ssa Barbara Bazoli;
- medici (tra cui un fisiatra ed un geriatra), infermieri, fisioterapisti, operatori socio sanitari, educatore, psicologo.

4.9 La continuità assistenziale

Nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare, la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, fino a giungere al ricovero definitivo in idonea struttura. La Fondazione è in grado offrire, ai propri utenti che si trovino in queste situazioni, un'ampia gamma di servizi allo scopo di garantire un'adeguata continuità assistenziale, quali:

- Residenza sanitaria assistenziale con la possibilità di ricoveri temporanei di sollievo, ricoveri in nucleo Alzheimer, ricoveri di persone in Stato vegetativo o affetti da SLA in posti dedicati;
- Centro diurno integrato.

4.10 La documentazione di pertinenza del servizio C-Dom

Fascicolo socio assistenziale e sanitario contenente le informazioni sulla persona assistita, completo di consenso informato dell'utente/tutore/amministratore di sostegno;

- Diario socio sanitario presso il domicilio della persona assistita per la registrazione delle prestazioni erogate, controfirmate dall'operatore e dall'utente/tutore/amministratore di sostegno;

- Piano assistenziale individuale, disponibile presso il domicilio con l'indicazione dei bisogni e degli interventi;
- Consenso informato alle prestazioni domiciliari;
- Eventuali scale di valutazione multidimensionale;
- Informativa in materia di "privacy".

4.11 Richiesta di documentazione

Il diritto di accesso ai documenti sanitari ed amministrativi detenuti dalla Fondazione è disciplinato da apposito Regolamento, reperibile sul sito della Fondazione o disponibile presso l'Ufficio Segreteria/UrP. Il Regolamento individua: i soggetti legittimati; i documenti accessibili; la tipologia dei documenti sottratti all'accesso; il dettaglio delle modalità d'accesso; le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso.

L'accesso ai documenti della Fondazione si esercita mediante esame o estrazione di copia. L'esame dei documenti è gratuito, mentre il rilascio di copia è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Attualmente il costo è stabilito in € 0,10 per foglio A4 e € 0,20 per foglio A3, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo. La richiesta di accesso deve essere motivata ed effettuata da soggetti legittimati.

Per accedere agli atti della Fondazione è possibile rivolgersi all'Ufficio Segreteria/URP, indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione. A tal fine è disponibile apposito modulo reperibile sul sito della Fondazione o presso l'Ufficio Segreteria/URP. Quest'ultimo provvederà ad inoltrare la domanda di accesso al Servizio competente. Responsabile del procedimento di accesso è il Direttore Generale.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla richiesta. Nel caso la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

4.12 Protezione dei dati

La Fondazione, in qualità di titolare del Trattamento, si impegna a rispettare la normativa in materia di protezione dei dati personali, come da informativa completa che viene resa all'utente al momento dell'accesso ai vari servizi in ottemperanza dell'art. 13 e 14 del Regolamento U.E. 2016/679 sulla protezione dei dati personali. I dati raccolti verranno trattati per finalità istituzionali, ossia per l'erogazione di prestazioni sociosanitarie, connesse o strumentali all'attività della Fondazione. Per qualunque informazione ed esercizio dei diritti attinenti alla protezione dei dati il responsabile (DPO - Data Protection Officer) è comunque contattabile all'indirizzo e-mail ufficioprivacy@rsadesenzano.it

5. TUTELA E PARTECIPAZIONE – SISTEMA DI VALUTAZIONE QUALITÀ

Il sistema della valutazione della qualità si propone di verificare se le risorse disponibili sono state impiegate in modo adeguato, e se gli obiettivi prefissati si stanno davvero conseguendo.

Per realizzare tale intento la Fondazione cura le relazioni con l'Utenza attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: Informazione, Partecipazione e Tutela.

Informazione: la predisposizione e diffusione di documenti informativi, tra i quali la Carta dei Servizi, costituisce uno dei principali canali di informazione.

Partecipazione e tutela: la funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e loro care giver ai quali è richiesto di compilare un questionario di gradimento del servizio, ma anche di segnalare lamentele, apprezzamenti e/o suggerimenti.

Questionari di gradimento del servizio. La Fondazione garantisce la verifica degli obiettivi e della

qualità, almeno annualmente, attraverso la rilevazione della customer satisfaction che consente di rilevare la soddisfazione degli Utenti e loro caregiver. La rilevazione della customer avviene attraverso la distribuzione di questionari, consegnati all'utente e al suo familiare all'inizio della prestazione e ritirati dagli operatori al termine oppure spediti alla Fondazione dagli stessi utenti. Annualmente i questionari vengono elaborati ed analizzati. Il documento di sintesi ed analisi della rilevazione della qualità percepita viene depositato presso l'Ufficio Segreteria/URP per la consultazione e pubblicato sul sito della Fondazione.

Tutela. La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami verbali o scritti direttamente all'URP.

I suggerimenti vengono raccolti e valutati dall'equipe che eroga il servizio al fine di migliorare il servizio e/o renderlo più efficiente ed efficace.

I reclami in forma scritta possono essere presentati attraverso la compilazione di un apposito modulo che si trova in portineria, e/o allegato alla presente carta dei servizi.

L'utente può poi consegnare lo stesso documento o direttamente all'URP negli orari di apertura, o inviarlo per posta alla Fondazione o agli operatori che accedono al domicilio.

L'Ufficio in genere provvede a dar risposta per iscritto alla segnalazione, in modo tempestivo e comunque non oltre i 30 giorni.

In casi di particolare complessità e conflittualità, una volta individuata la soluzione della problematica, il funzionario dell'URP provvede a convocare telefonicamente chi ha firmato il modulo per un incontro, in questo caso viene stilato un verbale di chiusura della segnalazione.

6. DIRITTI E DOVERI

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della provaci, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;
- essere informati preventivamente, nel caso di interruzione momentanea del servizio, per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti;
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda.

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori in servizio.

ALTRI RECAPITI:

FONDAZIONE S. ANGELA MERICI – ONLUS - VIA GRAMSCI, 25 - 25015 DESENZANO D/G -

Telefono 030/91472 - Fax 030/9912692 E-mail info@rsadesenzano.it

ALLEGATI

1. Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, apprezzamento

2. Questionario di rilevazione gradimento C-DOM



FONDAZIONE S. ANGELA MERICI O.N.L.U.S.
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI
DESENZANO DEL GARDA (BS)

Allegato 1

Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti

Mod. 6.4.4 rev. 1 del 12-2014

Gentile Signora/Egregio Signore

Con l'obiettivo di un continuo miglioramento del servizio erogato, in un'ottica di condivisione delle valutazioni con i fruitori del servizio, mettiamo a Sua disposizione questo modulo attraverso cui Lei potrà segnalarci sia i riscontri positivi delle prestazioni ricevute che le eventuali lamentele, segnalazioni di disservizi, difformità nella erogazione del servizio rispetto alla Carta dei Servizi, proposte di miglioramento ed ogni altro suggerimento utile per migliorare la qualità delle prestazioni.

Il modulo, compilato in tutte le sue parti (le ricordo che non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime), va consegnato alla Segreteria della struttura dove verrà protocollato. Entro 30 giorni dalla consegna verrà contattata da un nostro incaricato per la risposta alla Sua istanza.

RingraziandoLa per la collaborazione, le porgo i nostri più cordiali saluti.

Il Direttore Generale

Alla c.a. del Direttore Generale
della Fondazione S. A. Merici
via Gramsci n.25 -25015 –
Desenzano del Garda
FAX 030 9912692

Il/la sottoscritto/a.....

residente a via.....n.

Tel.....Fax.....e-mail.....

Utente

Parente di (nome e cognome dell'utente):

coniuge/ex convivente figlio/a fratello/sorella altro..... (specificare)

espone la propria: **lamentela** **apprezzamento** **suggerimento**

rispetto a (specificare descrivendo brevemente le circostanze dell'apprezzamento/lamentela):

.....
.....
.....
.....
.....

Data.....

(firma)

.....

ALLEGATO 2: RILEVAZIONE DI GRADIMENTO

La invitiamo a compilare, **in forma anonima**, la presente rilevazione sulla qualità delle cure domiciliari ricevute e al fine di comprendere meglio le esigenze e le necessità dei fruitori del servizio.
La ringraziamo anticipatamente per la cortese collaborazione.

INFORMAZIONI GENERALI

Compilato da: [] utente [] familiare [] assistente familiare altro SESSO [M] [F]

1. COME È VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO C-DOM DELLA FONDAZIONE?

Amici/familiari Medico di Base Servizi Sociali Altro

2. COME GIUDICA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATO?

Insufficiente Sufficiente Buono Eccellente

3. GLI OPERATORI HANNO RISPETTATO LA SUA RISERVATEZZA?

Insufficiente Sufficiente Buono Eccellente

4. E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI FORNITE DALL'OPERATORE PER LA GESTIONE DOMICILIARE DEL SUO FAMILIARE?

Insufficiente Sufficiente Buono Eccellente

5. COME GIUDICA LA PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO?

Insufficiente Sufficiente Buono Eccellente

6. RITIENE CHE IL SUO STATO DI SALUTE SIA MIGLIORATO DALL'INTERVENTO DEL SERVIZIO?

Sì No

Se no per quali motivi? _____

7. COME VALUTA L'ATTENZIONE ALLE SUE ESIGENZE E LA CAPACITÀ DI ASCOLTO DELL'OPERATORE?

Insufficiente Sufficiente Buono Eccellente

8. COME GIUDICA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATO?

Insufficiente Sufficiente Buono Eccellente

Se lo desidera può darci dei suggerimenti per rendere più efficace il nostro operato: ad esempio, se potesse, che cosa cambierebbe nel nostro servizio?
