



SISTEMA DOMICILIARIETÀ SAD



CARTA DEI SERVIZI

Edizione 11/12/2023

SOMMARIO

<u>CHI SIAMO</u>	<u>3</u>
<u>LA NOSTRA MISSIONE</u>	<u>4</u>
<u>L'ORGANIZZAZIONE</u>	<u>5</u>
<u>COME RAGGIUNGERCI</u>	<u>6</u>
<u>SISTEMA DELLA DOMICILIARIETÀ</u>	<u>7</u>
<u>SAD E DIMISSIONI PROTETTE</u>	<u>7</u>
<u>SOCIO-ASSISTENZIALE COMPLESSO (RAPPORTO 1:1)</u>	<u>8</u>
<u>SOCIO - ASSISTENZIALE SEMPLICE (RAPPORTO 1:1)</u>	<u>8</u>
<u>SOCIO-ASSISTENZIALE DI GRUPPO</u>	<u>9</u>
<u>VOUCHER DIMISSIONI PROTETTE</u>	<u>9</u>
<u>DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI</u>	<u>11</u>
<u>LA SICUREZZA</u>	<u>12</u>
<u>LE DONAZIONI</u>	<u>12</u>
<u>QUALITÀ</u>	<u>12</u>
<u>CODICE ETICO</u>	<u>12</u>

CHI SIAMO

L' Ospedale Germani, inaugurato nel maggio 1898 per volontà della nobildonna cremonese Elisabetta Germani, era inizialmente destinato alla cura, assistenza e ricovero di “cronici, infermi di malattie acute, poveri e dipendenti delle cascine” di proprietà della Fondatrice.

Nel 1901 ottenne il riconoscimento in Ente morale.

Nel corso degli anni l'Ente è cresciuto ed ha mutato in parte le funzioni originali.

Ha ospitato profughi, terremotati messinesi, sfollati a causa della guerra, persone provenienti dai manicomi e tubercolotici inviati dal consorzio cremonese. L'Ente ha sempre cercato, nel rispetto degli scopi della fondatrice, di rispondere agli stati di bisogno che si sono manifestati nelle diverse epoche storiche.

In base alle indicazioni testamentarie della Sua Fondatrice, il Consiglio di Amministrazione dell'Ospedale Germani è formato da cinque membri ed è presieduto da S.E. Mons. Vescovo della diocesi di Cremona attraverso persona da Lui delegata.

Dal 1° gennaio 2003 l'Ente ha trasformato la sua natura giuridica in Fondazione, diventando pertanto una struttura di diritto privato ed assumendo la denominazione di **Fondazione Elisabetta Germani – Centro Sanitario Assistenziale**.

L'Ente ha assunto la qualifica di **ONLUS**, cioè Ente Non Lucrativo di Utilità Sociale.

Oggi la struttura ha un ruolo importante nella rete dei servizi alla persona, nell'ambito della programmazione territoriale, provinciale e regionale, e si propone come struttura aperta al territorio dove l'utente può trovare risposte qualificate e propositive nel campo della geriatria e della disabilità.

Questa sua vocazione al territorio è stata dichiarata sia nello Statuto che nella Carta dei Valori adottata dall'Ente nel dicembre 2001.

Le risposte al bisogno, espresso e inespresso, vengono fornite attraverso un intervento sanitario e sociale, omnicomprensivo e globale, finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'utente, indipendentemente dal suo grado di non autosufficienza.

I principi e le direttive di azione contenuti nella dottrina sociale della Chiesa Cattolica guidano la riflessione dell'Ente nella definizione dei propri valori di riferimento:

- riconoscimento ed affermazione della centralità della persona come individuo e tutela della sua dignità;
- riconoscimento e mantenimento di un ruolo attivo nella comunità dell'individuo fragile, anche se collocato all'interno di un servizio residenziale;
- integrazione con i servizi esterni operando a favore dell'individuo debole con il territorio e sul territorio;
- affermazione della struttura come centro socio sanitario qualificato e credibile per le famiglie, gli operatori, il volontariato, la comunità;
- affermazione come luogo di formazione e diffusione della cultura geriatrica;
- riconoscimento dell'importanza e del valore del personale quale risorsa essenziale per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

LA NOSTRA MISSIONE

La Fondazione Elisabetta Germani ha come obiettivo primario lo svolgimento di attività sanitaria ed assistenziale, la promozione della salute, il recupero o il mantenimento delle capacità psico-fisiche della persona assistita nel rispetto della sua dignità.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra riportati tutto il personale, attore fondamentale del processo di qualificazione dell'assistenza erogata, è tenuto a comportamenti adeguati per il mantenimento di un alto livello professionale e per lo sviluppo di rapporti sereni con gli ospiti. L'attività della struttura è imperniata sui seguenti principi fondamentali:

uguaglianza ed imparzialità

continuità

diritto di scelta

efficienza ed efficacia

partecipazione

personalizzazione del servizio

Per il raggiungimento degli obiettivi indicati dallo statuto la Fondazione è attiva nelle seguenti unità di offerta individuate dalla normativa regionale di riferimento:

Unità di offerta residenziali:

RSA;

RSD;

Cure intermedie;

Nucleo Alzheimer.

Unità di offerta non residenziali:

CDI;

CURE DOMICILIARI;

RSA aperta;

Sistema di domiciliarità;

Sos demenza;

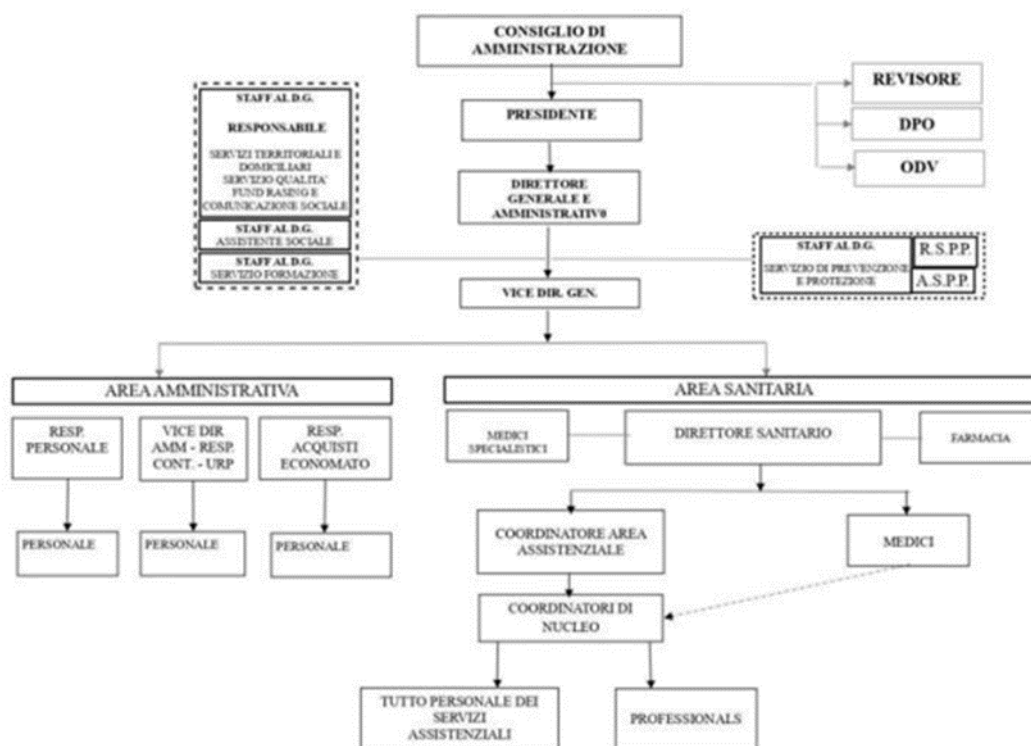
Cronicità;

Ambulatorio Fisioterapico;

Visite specialistiche;

Punto prelievi.

L'ORGANIZZAZIONE



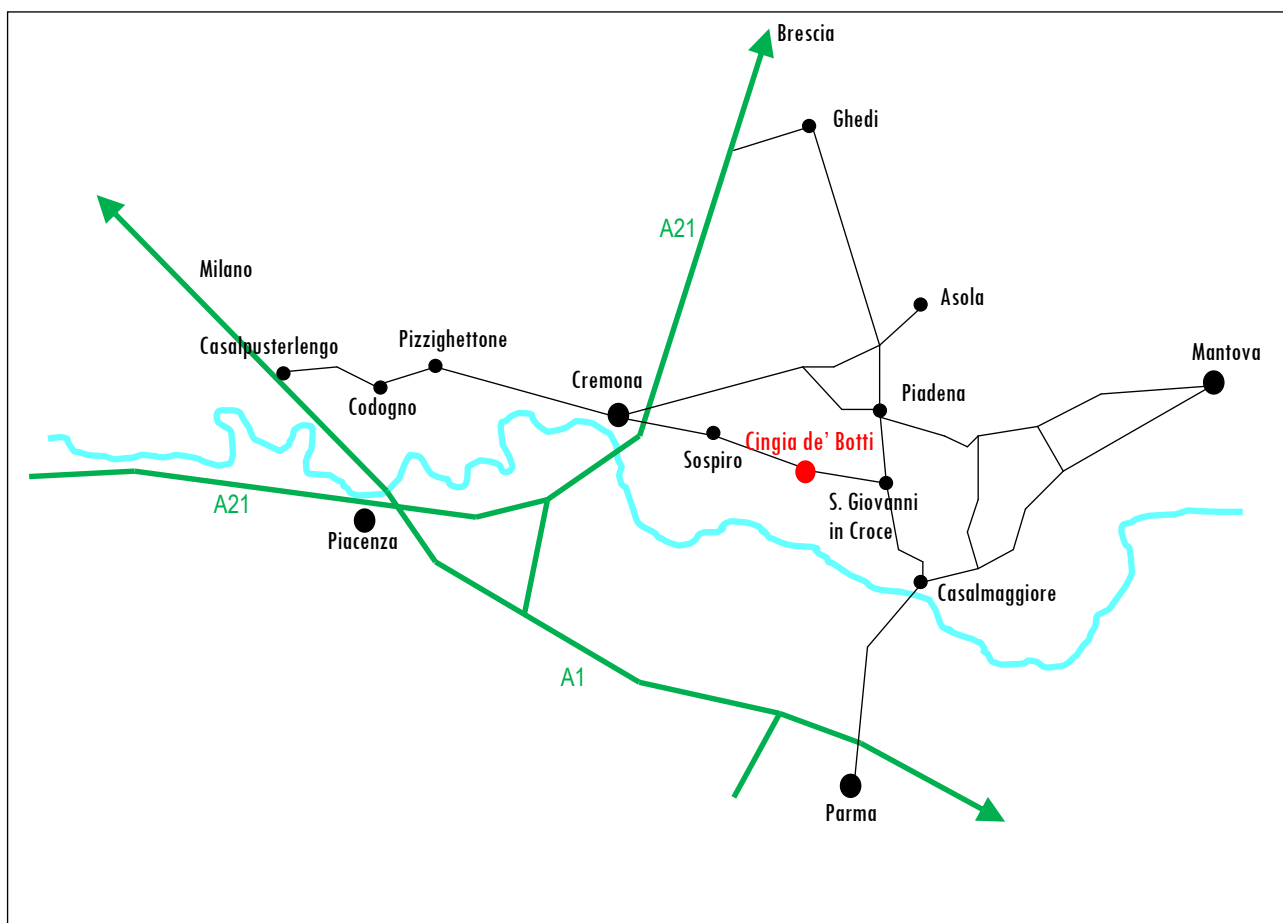
COME RAGGIUNGERCI

La Struttura è ubicata all'inizio del paese di Cingia de' Botti in via Pieve Gurata 11 ed è facilmente raggiungibile:

- da Cremona mediante la S.S. Giuseppina a 20 Km da CR
- da Parma e Mantova mediante la S.S. Asolana seguendo le indicazioni per CR.

Di fronte all'ingresso della Fondazione è ubicata la fermata del pullman della linea Cremona – Casalmaggiore.

Per la zona di Piacenza è attivabile il servizio Stradibus telefonando al n. 800.070.166.



Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio coperto video sorvegliato. La copertura è effettuata con pannelli fotovoltaici che consentono, insieme ad altre iniziative, il contenimento dei consumi energetici alla struttura.

SISTEMA DELLA DOMICILIARIETÀ

Obiettivi e Definizione del servizio

L'obiettivo di tutti i servizi, sostegni, interventi denominati DOMICILIARITA' è la costruzione

di reti di sostegno composite e sinergiche per:

- a) consentire o sostenere la migliore permanenza a casa propria di soggetti fragili e non;
- b) promuovere un miglioramento delle condizioni di vita dei potenziali beneficiari e prevenire e accompagnare situazioni anche temporanee di crisi o disagio dovute a fisiologici passaggi di vita (nascita, sviluppo nell'età evolutiva, adolescenza, separazioni, solitudine, invecchiamento, lutti, migrazione etc.), con particolare attenzione all'accompagnamento delle famiglie nella definizione di possibili percorsi di supporto alle loro funzioni di cura.

Obiettivi degli interventi socio-assistenziali:

- . Accompagnare il mantenimento del più alto livello possibile di autonomia delle persone, costruendo insieme a loro percorsi che diano risposta ai bisogni assistenziali;
- . Sostenere percorsi continuità assistenziali promuovendo specifica attenzione all'integrazione socio-sanitaria;
- . Favorire la socializzazione, attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali.

Obiettivi degli interventi complementari:

- Sostenere nella gestione e nella cura nuclei familiari e/o singole persone, che necessitano di aiuto negli atti della vita quotidiana coadiuvando i familiari, i care giver, gli operatori professionisti impegnati nel sostegno della persona nell'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia;
- Promuovere interventi volti a costruire processi di prossimità, prevedendo azioni di sistema e obiettivi a livello trasversale con un approccio multidimensionale e non settoriale, preventivo e non solo riparativo, in relazione alle diverse problematiche di disagio sociale, economico, abitativo, occupazionale, della sicurezza, della vivibilità e della riqualificazione dei quartieri con la finalità di garantire servizi ed interventi che siano in grado di migliorare la qualità della vita delle persone, delle famiglie e della comunità;
- Rilevare il bisogno e fornire sostegno alle persone e alle famiglie in condizioni di fragilità; favorire il presidio e il monitoraggio del territorio, creare coesione sociale e favorire lo sviluppo della socialità nei contesti di vita;
- Offerta di azioni e servizi utili e sinergici agli interventi già in atto (progetti educativi, socioassistenziali) per incrementare il benessere complessivo delle persone e delle famiglie.

SAD e Dimissioni Protette

Le finalità prevalenti sono quelle di rimuovere e di prevenire situazioni di bisogno, emarginazione e di disagio, per:

consentire la permanenza nel normale ambiente di vita ed evitare il ricorso al ricovero in strutture residenziali, promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti
favorire, ove possibile, un miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione delle persone;

favorire la socializzazione, attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali.

Gli interventi dell'Area Assistenziale devono integrare l'attività della persona assistita e/o dei familiari e/o di altri caregiver e non devono mai porsi nell'ottica della "sostituzione" e pertanto sono intesi quali interventi sociali integrati con altri servizi socio-assistenziali e con i servizi sanitari fruiti dal beneficiario.

Gli interventi erogabili nell'Area Assistenziale si diversificano nelle seguenti tipologie:

SOCIO-ASSISTENZIALE COMPLESSO (rapporto 1:1)

Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana del domicilio, ed in particolare:

a) aiuti volti a favorire l'autosufficienza personale, nelle attività giornaliere:

- cura dell'igiene personale ed igiene completa (bagno);
- vestizione;
- aiuto nella preparazione dei pasti;
- mobilitazione delle persone non autosufficienti – alzarsi dal letto, corretta deambulazione, uso di

accorgimenti per una giusta postura degli arti in condizione di riposo, mobilitazione dell'assistito

costretto a letto, uso di accorgimenti o attrezzi per camminare;

b) aiuto per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche:

- riordino del letto e delle stanze, igienizzazione del bagno e pulizia dell'ambiente;
- cambio biancheria;
- piccolo bucato – stiratura – cucito;
- preparazione dei pasti e/o trasporto dei pasti a domicilio;
- assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica;
- spese – acquisto dei generi di necessità e commissioni varie;

c) altre prestazioni di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e non rientrano nelle specifiche competenze e prestazioni di altre figure professionali:

- trasporto per esami/visite mediche;
- monitoraggio per la corretta esecuzione di prescrizioni farmacologiche e mediche in genere;
- segnalazioni al Servizio Sociale comunale di anomalie nelle condizioni psico-fisiche dell'utente;
- disbrigo di semplici pratiche personali;
- informazioni sull'educazione sanitaria;
- in presenza di problematiche di accumulo compulsivo e/o in situazione di particolare trascuratezza del contesto abitativo, sopralluogo e predisposizione di quanto necessario per fronteggiare la situazione, anche con l'attivazione degli enti preposti verifiche sanitarie.

SOCIO - ASSISTENZIALE SEMPLICE (rapporto 1:1)

Il Progetto di intervento socio-assistenziale semplice è declinabile come segue:

a) interventi di aiuto per il governo della casa;

b) buona conservazione di arredi, suppellettili;

c) interventi di accompagnamento per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per piccole commissioni;

d) interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti:

- accompagnamento ed accesso ai servizi,
- partecipazione ad attività ricreative – culturali del territorio o promosse da servizi comunali, interventi volti a favorire la socializzazione con vicini e parenti o nell'ambito dei servizi diurni comunali o territoriali.

SOCIO-ASSISTENZIALE DI GRUPPO

Il progetto di intervento socio-assistenziale di gruppo è declinabile come segue:

- momenti aggregativi e di socializzazione caratterizzati da una forte compartecipazione ed integrazione progettuale tra operatori e personale socio-assistenziale, erogati con continuità durante tutto l'anno, nei quali consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi all'interno di uno spazio protetto sul territorio;
- momenti il progetto di intervento socio-assistenziale di gruppo è declinabile come segue: momenti aggregativi e di socializzazione caratterizzati da una forte compartecipazione ed integrazione progettuale tra operatori e personale socio-assistenziale, erogati con continuità durante tutto l'anno, nei quali consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi all'interno di uno spazio protetto sul territorio;
- attività, di tipo laboratoriale e/o esperienziale di gruppo, finalizzate all'inclusione sociale (es: igiene e cura di sé, abilità manuali, etc.) declinate in base alla specificità dei bisogni individuali, che non necessitano di un supporto continuativo e costante da parte di un operatore garantendo un maggior rapporto di efficacia/efficienza e costi;
- attività di sostegno organizzato da facilitatori della comunicazione rivolto a genitori di persone con disabilità nella gestione assistenziale del proprio figlio;
- attività aggregative, animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo rivolte a soggetti con fragilità che possano supportare il carico di cura delle famiglie anche in chiave di conciliazione.

VOUCHER DIMISSIONI PROTETTE

Per “dimissioni protette” si intende l'insieme delle azioni che costituiscono il processo di passaggio organizzato di un paziente da un ambiente di cura al domicilio, in un'ottica di continuità assistenziale.

La dimissione protetta si applica ai pazienti “fragili”, prevalentemente anziani, affetti da più patologie croniche, da limitazioni funzionali e/o disabilità, per assicurare la continuità del percorso di cura ed assistenza dopo la risoluzione del quadro clinico acuto o la sua stabilizzazione.

Si tratta di pazienti non autosufficienti e/o fragili che presentano fattori di rischio sanitari (patologie o disabilità severe) e/o sociali (età avanzata, solitudine, condizioni abitative precarie, problemi legati all'immigrazione, ecc.).

Destinatari le persone residenti nell'Ambito di Cremona, in fase di dimissione da presidi ospedalieri/riabilitativi, le quali evidenzino, nella prospettiva del rientro al domicilio, esigenze di assistenza nella cura di sé e nell'organizzazione della vita quotidiana, dovute alle nuove condizioni di salute, verificatesi a seguito dell'evento clinico motivo del ricovero.

Le caratteristiche delle azioni:

- tempestiva offerta di un sistema di cure qualificate di assistenza alla persona, di monitoraggio e di supporto al caregiver di riferimento;
- durata massima dell'intervento: 2 settimane
- Intensità degli interventi.

Modalità di attivazione, accoglienza e presa in carico del nuovo utente

La persona beneficiaria e/o suo caregiver:

- si rivolge ai Servizi Sociali del Comune di residenza o domicilio per richiedere il servizio sulla base dei propri bisogni ed esigenze specifiche;
- partecipa alla stesura del PAI/PEI, concordando con il Servizio Sociale comunale la declinazione degli interventi;
- può chiedere di ridurre o integrare gli interventi o di modificare la programmazione del PAI o di sospenderlo temporaneamente o in modo definitivo;
- esercita la libera scelta nell'individuazione dell'Ente accreditato per l'erogazione del servizio domiciliare;
- partecipa al costo del servizio, secondo i criteri e i regolamenti in capo al singolo Comune dell'Ambito Territoriale cremonese.

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) deve inoltre prevedere modalità e tempi di osservazione e valutazione del bisogno che devono essere definiti dal Servizio Sociale Territoriale con l'Ente accreditato, nonché il monitoraggio di andamento, E' rinnovabile qualora il PAI programmato venga confermato dal Servizio Sociale Territoriale comunale, secondo le modalità concordate con l'Ente accreditato.

Tempi di attivazione del servizio

Gli interventi devono essere avviati di norma entro un massimo di 7 giorni lavorativi dal ricevimento del PAI (salvo eventuali situazioni di particolare urgenza da concordare tra le parti) ed organizzati in modo da assicurare un rapporto personalizzato stabile.

Gli interventi dell'Area Assistenziale sono attivabili dalle ore 6:00 alle ore 20:00 e possono essere erogati sia nei giorni feriali che festivi, con possibilità di estensione dell'orario sino alle ore 22:00 per esigenze specifiche preventivamente concordate con il Servizio Sociale Territoriale comunale.

Equipe degli operatori

A scopo esemplificativo, gli operatori che, in relazione alle richieste ed al Progetto Individuale possono costituire l'equipe sono: referente unico/Coordinatore tecnico metodologico, Assistente Sociale, ASA/OSS, amministrativo.

Referente del servizio

Responsabile del servizio è il Direttore Sanitario e referente organizzativo è il coordinatore dei servizi territoriali di concerto con l'assistente sociale della Fondazione.

E mail: michele.merlini@fondazionegermani.it

Tel 0375 9602249

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto al pubblico dalle ore 9 alle 13 e dalle 14,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì, il giovedì l'apertura è anticipata alle ore 8.

L'ufficio è a disposizione per avere informazioni dalle ore 9 alle 11.30 e il pomeriggio dalle ore 14.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì.

Tel. 0375-9602200/285

Fax: 0375-96481

Mail: urp@fondazionegermani.it

DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI

E' diritto dell'utente:

- Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso.
- Chiedere ed ottenere informazioni chiare e complete dal medico di reparto sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie adottate.
- Godere della riservatezza che necessità terapeutiche e regole deontologiche professionali impongono. Ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno diritto.
- Individuare il personale mediante il cartellino di identificazione.
- Avere la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste. A questo proposito ogni coordinatore di nucleo di ogni area funzionale è tenuto a ricevere le osservazioni e reclami verbalmente espressi dagli ospiti e dai loro familiari e riferirne al responsabile medico del reparto e al direttore.
- L'eventuale scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti, potrà essere recapitata attraverso una delle seguenti modalità:
 - Posta elettronica all'indirizzo: urp@fondazionegermani.it
 - Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS - via Pieve Gurata 11 - 26042 Cingia de' Botti (CR)
 - Via fax al n. 0375-96481
 - Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

La risposta ai reclami pervenuti avverrà da parte della Direzione Generale o Sanitaria entro un tempo massimo di 60 giorni dalla data di ricevimento.

Con le stesse modalità può essere presentata la richiesta di **accesso alla documentazione sociosanitaria** da parte degli aventi diritto. La documentazione è rilasciata con il nulla osta della Direzione Sanitaria entro 30 giorni dalla richiesta presso l'ufficio URP.

LA SICUREZZA

La Fondazione è particolarmente attenta a garantire la sicurezza dei residenti e dei lavoratori. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni di legge in materia di prevenzione incendi, sicurezza statica, impianti elettrici, idraulici, di riscaldamento e ascensori

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81\2008) è stato predisposto e costantemente aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi in cui sono stati analizzati i rischi ambientali, suddivisi per mansioni, ed individuate le misure più idonee per la loro riduzione.

All'interno della struttura sono presenti il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori.

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e attivato il sistema di controllo di qualità della catena alimentare (HACCP).

LE DONAZIONI

Le oblazioni a favore della Fondazione, che persegue elusivamente finalità di assistenza socio-sanitaria, effettuate tramite assegno o bonifico sono deducibili, come da Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

Si può contribuire anche al momento della dichiarazione annuale dei redditi, apponendo la firma nell'apposita casella del 5 per mille e indicando il codice fiscale della Fondazione: 80004310191.

QUALITA'

La rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni, avviene mediante la richiesta di compilazione di questionari anonimi agli utenti e ai loro familiari.

I dati rielaborati vengono analizzati dal Consiglio di Amministrazione e successivamente vengono fatti oggetto di riflessione dal responsabile del servizio.

I risultati vengono esposti dandone comunicazione agli utenti, ai familiari e ai dipendenti. Gli esiti della valutazione insieme alle idee e ai suggerimenti espressi sono uno stimolo importante di miglioramento.

CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

E' deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale. L'Ente ha istituito l'Organismo di Vigilanza.

Allegati: Questionario qualità - Scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti

Informazioni Generali

Indichi la Sua età e sesso:

Età: _____

Sesso: F M

Indichi la Sua nazionalità: ☐ Italiana
☐ Europea
☐ Extraeuropea

Indichi la Sua scolarità: ☐ Nessuna
☐ Scuola dell'obbligo
☐ Scuola superiore
☐ Laurea

DATA DELLA COMPILAZIONE _____

Gentile Signora/Signore

Gentili utenti, il questionario che Vi chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire il Vostro grado di soddisfazione per il servizio.

Le risposte ci condurranno a valutare gli aspetti più meritevoli di essere rinforzati e mantenuti vivi e gli aspetti che necessitano di essere migliorati. RingraziandoVi per la collaborazione, precisiamo che la scheda è rivolta ai fruitori. Il questionario può essere pertanto compilato dall'utente con l'aiuto del familiare.

Per rispondere alle domande è sufficiente apporre una crocetta sulla risposta che si ritiene più adeguata.

Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario non va firmato.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione e l'aiuto che ci vorrà dare.



Fondazione E. Germani - ONLUS

Via Pieve Gurata n° 11 - 26042 - Cingia De Botti - CR

Tel.: 0375-960211
Fax: 0375-96481
E-mail: adi@fondazionegermani.it

Fondazione E. Germani - ONLUS
SAD



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Centralino Tel.: 0375960211

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Via Pieve Gurata, 11 - Cingia de' Botti

COME GIUDICA IL GRADO DI SODDISFAZIONE O INSODDISFAZIONE DEI SEGUENTI ASPETTI?		SODDISFAZIONE			INSODDISFAZIONE	
		Eccellente	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Molto Scarsa
		↓	↓	↓	↓	↓
1) Informazioni E' soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le cure domiciliari ?		☐	☐	☐	☐	☐
2) Qualità del servizio erogato Come valutate nel complesso il servizio erogato?		☐	☐	☐	☐	☐
3) Professionalità del/degli operatori Come valutate la professionalità del/degli operatori intervenuti?		☐	☐	☐	☐	☐
4) Cortesia del/degli operatori Come valutate la cortesia e la capacità di ascolto del/degli operatori?		☐	☐	☐	☐	☐
5) Tempestività del servizio nella gestione problemi Come valuta la tempestività del servizio nella gestione dei problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?		☐	☐	☐	☐	☐
6) Utilità del servizio Ritiene che il servizio sia stato utile per il vostro congiunto e per voi?		SI ☐	NO ☐	NON SO ☐		
7) Fondazione Elisabetta Germani Pensate, in caso di necessità, di richiedere ancora il servizio della Fondazione Elisabetta Germani?		SI ☐	NO ☐	NON SO ☐		

8) Voto

Dia un voto, da 4 a 10 come a scuola, al servizio offerto dalla Fondazione Elisabetta Germani.

- ☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10

OSSERVAZIONI
