



# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO DIURNO DISABILI “ARCHIMEDE”

Via Don Primo Mazzolari 19 - Garbagnate Milanese

*Versione aggiornata dall'Assemblea Consortile  
nella seduta del 19 APRILE 2023*

## Sommario

<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA</b> .....	3
<b>IL SERVIZIO OFFERTO</b> .....	4
Finalità .....	4
Destinatari .....	4
Organizzazione.....	4
Modalità di riconoscimento degli operatori .....	5
Modalità di funzionamento .....	5
Giornata tipo degli utenti .....	5
La struttura .....	6
Servizi accessori.....	6
Coinvolgimento delle famiglie.....	6
Rapporti con il territorio .....	6
<b>COME VI SI ACCEDE</b> .....	7
Modalità di ammissione, presa in carico e dimissioni degli ospiti .....	7
Accesso dei familiari e dei visitatori.....	8
<b>QUANTO COSTA</b> .....	8
<b>COME RAGGIUNGERE IL CDD</b> .....	9
<b>MODALITA' DI TUTELA DEGLI OSPITI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE</b> .....	10
<b>DICHIARAZIONE ANNUALE</b> .....	10
<b>TEMPISTICHE E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA E PER OTTENERE IL RILASCIO</b> .....	11
<b>ACCESSO AGLI ATTI DELIBERATIVI DELL'ENTE</b> .....	11
<b>CONTATTI</b> .....	11
<b>GARANZIE PER LA QUALITÀ</b> .....	12
<b>ALLEGATI</b> .....	12

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi del Centro Diurno Archimede nasce dall'esigenza di rispondere a quanto previsto dalla Delibera di Giunta Regionale n°18334/2004 e alle successive integrazioni riportate nella Delibera di Giunta Regionale n.2569/2014

Oltre all'adempimento normativo vi è l'intenzione di proseguire sulla strada di una sempre maggiore informazione, efficienza, trasparenza e qualità dei servizi offerti.

La logica che ispira questo documento è dunque quella di un impegno a favore dell'utenza, di un controllo e monitoraggio dei processi gestionali e dei risultati, con lo scopo di rendere i propri servizi alla persona sempre più rispondenti alle esigenze degli ospiti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi del CDD “Archimede” è quindi un documento che si rivolge alla cittadinanza, agli ospiti e alle loro famiglie con lo scopo di:

- informare sulle caratteristiche del servizio;
- esplicitarne le finalità, gli impegni presi, i diritti degli ospiti;
- dichiarare le prestazioni che si impegna ad erogare e le garanzie per la qualità;
- predisporre modalità di controllo e di valutazione della qualità percepita, al fine di migliorare i servizi offerti.

La Carta dei Servizi è presentata con l'impegno di un aggiornamento periodico dei suoi contenuti in relazione a possibili modifiche dell'organizzazione o ad eventuali ulteriori indicazioni fornite dalle normative regionali e nazionali.

## IL SERVIZIO OFFERTO

### Finalità

Il Centro Diurno Disabili (CDD) "Archimede" è un servizio semi-residenziale socio-sanitario che accoglie giornalmente persone con ritardo mentale grave, anche associato a disabilità motorie e sensoriali, con notevole compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari. Si prefigura come una struttura di appoggio alla famiglia e consente alla stessa di mantenere la persona all'interno del proprio contesto.

Il Centro finalizza i propri interventi alla crescita evolutiva dei soggetti ed alla realizzazione di una condizione di benessere, con l'obiettivo di sviluppare capacità residue, mantenere i livelli di autonomie acquisiti, operare per una progressiva e costante socializzazione.

### Destinatari

Il Servizio si rivolge a persone con disabilità residenti nei Comuni di Garbagnate M.se e Senago.

Il CDD inserisce inoltre persone residenti in altri Comuni previa convenzione con l'ente gestore.

Accoglie soggetti di età superiore ai 18 anni e, di norma, sino ai 65; solo in casi eccezionali, e previsti dalla normativa, può essere accolto un minore.

Il Servizio è Autorizzato al Funzionamento e Accreditato per un totale di 30 posti, di questi 24 sono a contratto con ATS Città Metropolitana di Milano.

### Organizzazione

Per ogni ospite il Servizio realizza:

- una valutazione delle caratteristiche e dei bisogni;
- una progettazione individualizzata, condivisa con i familiari/legali rappresentanti;
- una pianificazione e tracciabilità degli interventi con attività personalizzate, individuali o di gruppo;
- verifiche periodiche degli obiettivi e degli interventi.
- sulla base dei bisogni emersi, per ogni persona accolta, viene stilato il Piano Educativo Individualizzato (PEI), redatto dall'Educatore referente e dall'Operatore Socio-Sanitario referente e il Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) redatto dal Fisioterapista, per gli ospiti che necessitano di un intervento riabilitativo su prescrizione fisiatrica;
- eventuali Progetti di Attività condotte da esperti.

L'attuazione del Piano Individualizzato avviene attraverso proposte che pongono l'attenzione ai bisogni dell'ospite ma anche alla sua soggettività, ai suoi desideri, alle sue problematiche e al contesto in cui vive.

Sono così effettuati interventi di tipo:

- **EDUCATIVO:** che mirano al mantenimento e allo sviluppo delle capacità residue, all'acquisizione di nuove autonomie, alla stimolazione cognitiva, sensoriale e relazionale;
- **ASSISTENZIALE:** con l'obiettivo di mantenere le autonomie, rispondere ai bisogni primari, garantire lo stato di benessere psicofisico degli ospiti;
- **SOCIALIZZANTE:** con lo scopo di creare occasioni di incontro e di relazione esterne ed interne al Centro, favorire la fruizione dei servizi, l'uso adeguato delle strutture pubbliche e dei mezzi di trasporto affinché possa realizzarsi una reale integrazione sul territorio.
- **RIABILITATIVO:** per gli ospiti che necessitano di interventi di tipo riabilitativo, su prescrizione fisiatrica.

Per ogni ospite inoltre:

- è predisposto un Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FASAS) nella quale è presente ed aggiornata tutta la documentazione sociosanitaria. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carica dell'ospite, degli

interventi pianificati ed attuati nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dal CDD;

- Vengono curati i rapporti con la famiglia e con gli specialisti di riferimento;

Al fine di garantire la qualità degli interventi e delle prestazioni erogate dal CDD, il personale riserva alcune ore settimanali per incontri in équipe e lavoro individuale, destinati alla gestione del Servizio, alla programmazione delle attività, alla progettazione e condivisione dei PI e delle procedure adottate. Sono inoltre previste verifiche intermedie e finali.

Al personale sono poi garantite occasioni di aggiornamento e di formazione annuale.

Presso il Centro operano diverse figure professionali che concorrono, secondo le proprie competenze, al funzionamento del Servizio.

L'équipe è composta da:

- 1 Responsabile Coordinatore
- Educatori Professionali
- Operatori Socio Sanitari (OSS)

In base alle necessità degli ospiti, possono operare nel servizio anche:

- Fisioterapisti
- Infermieri Professionali
- esperti esterni

E' inoltre possibile la presenza di tirocinanti ASA, OSS ed Educatori, di Volontari e di Volontari del Servizio Civile.

#### Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutte le diverse figure professionali presenti nel Centro sono dotate di un cartellino di riconoscimento con foto, nome, cognome e qualifica, agevolmente percepibili.

E' possibile che durante le attività interne gli operatori siano sprovvisti di tale cartellino in quanto di ostacolo all'intervento richiesto o di intralcio alla movimentazione degli ospiti. Il cartellino di riconoscimento è comunque in possesso dell'operatore che può esibirlo su richiesta.

#### Modalità di funzionamento

Il C.D.D. "Archimede" garantisce ai propri ospiti un'apertura settimanale pari a 35 ore, dal lunedì al venerdì, per un periodo annuo di 47 settimane. Sulla base di bisogni particolari della persona disabile e della sua famiglia, è possibile prevedere una frequenza inferiore a quella indicata.

Festività, chiusure del Servizio nei periodi di Natale e Pasqua, aperture parziali per programmazioni e verifiche vengono comunicate alle famiglie all'inizio dell'anno educativo tramite un apposito calendario.

#### Giornata tipo degli utenti

La giornata al C.D.D. "Archimede" è normalmente strutturata secondo il seguente schema:

- accoglienza degli ospiti
- spazio di attivazione autonoma, attività libere, training e osservazioni individualizzate
- lettura dei gruppi di attività della giornata
- laboratori ed attività
- pranzo
- igiene personale nel dopo pranzo
- spazio di attivazione autonoma, attività libere, training e osservazioni individualizzate
- saluto agli ospiti e rientro al loro domicilio

## La struttura

La sede del servizio è a Garbagnate Milanese in Via Don Mazzolari, 19 (frazione Santa Maria Rossa)

Tel: 02.38348425 Cell.: 3312699202

Il CDD è aperto dalle 8.30 alle 15.30 dal lunedì al venerdì.

Il Centro, come da disposizioni legislative, garantisce un'apertura annua di 47 settimane complessive.

All'inizio di ogni anno, viene trasmessa copia calendario a tutti gli ospiti del Servizio.

## Servizi accessori

Il CDD offre il servizio di trasporto e la mensa. Tali servizi accessori non sono gestiti ed erogati direttamente dal CDD, ma da ditte esterne individuate tramite gara d'appalto.

Il trasporto garantisce agli ospiti lo spostamento dalla propria abitazione al Centro e rientro e tutti gli spostamenti richiesti per le attività educative.

Per gli ospiti è previsto un menù fisso articolato su 4 settimane e variato a seconda della stagione. Il menù è inoltre redatto da una dietista del gestore individuato che predispone anche diete personalizzate in caso allergie, intolleranze e altre patologie.

Il menù può essere fornito alle famiglie su richiesta.

## Coinvolgimento delle famiglie

Il Servizio mira al coinvolgimento delle famiglie mediante l'accoglienza, l'informazione e il supporto, attraverso momenti individuali e collettivi.

Sono previste:

- riunioni collettive con il Responsabile del Servizio all'interno delle quali viene presentata e verificata l'organizzazione e l'attività del Centro, vi è uno scambio di informazioni e comunicazioni generali, vengono accolti e discussi argomenti di interesse comune riguardanti le problematiche della disabilità;
- colloqui individuali previo appuntamento tra le famiglie e:
  - gli Educatori\OSS referenti, nei quali vengono presentati, discussi, e verificati i Piano Educativi (PEI) relativi ai propri figli e ne viene richiesta la firma per condivisione. I colloqui sono inoltre momento di scambio di informazioni e confronto e possono essere richiesti da entrambe le parti ogni qualvolta se ne verifichi la necessità;
  - il Responsabile del Servizio, su richiesta di entrambe le parti, ogni qualvolta sia utile o necessario;
  - le altre figure professionali operanti nel servizio (Infermiere, Fisioterapista ecc);

## Rapporti con il territorio

Il Centro ha tra gli obiettivi prioritari quello di curare i rapporti con le diverse istanze del territorio al fine di integrare i propri interventi socio educativi e di stimolare e favorire l'inserimento dei singoli ospiti e del Servizio nel tessuto territoriale di appartenenza.

In particolare vengono promossi progetti ed interventi di partnership rivolti sia ad associazioni, cooperative e gruppi formali del territorio, sia alla generalità dei cittadini, quali azioni di sensibilizzazione alla tematica della disabilità.

## COME VI SI ACCEDE

### Modalità di ammissione, presa in carico e dimissioni degli ospiti

L'ammissione al Centro avviene previa comunicazione da parte dell'Assistente sociale del comune che segnala al Responsabile del Servizio la necessità dell'inserimento. Il Responsabile, in collaborazione con l'équipe verifica che il CDD sia idoneo a rispondere ai bisogni della persona segnalata. In caso di idoneità, la famiglia della persona disabile può presentare una domanda di ammissione al CDD su modulistica in dotazione al Servizio, corredata da:

- copia del Certificato di Invalidità e della certificazione ai sensi della legge 104/92;
- relazione socio-educativa e assistenziale del Servizio frequentato in precedenza e della Scuola;
- documentazione rilasciata dal servizio di Neuropsichiatria Infantile o dallo Psichiatra/Neuropsichiatra di riferimento;
- documentazione sanitaria di specialisti che hanno in carico la persona;
- eventuale altro materiale utile alla conoscenza della persona;
- fotocopia atto di nomina Tutore/Amministratore di Sostegno;
- fotocopia codice fiscale;
- fotocopia tessera sanitaria.

In presenza di più domande viene formulata una graduatoria che tiene conto dei seguenti dati:

- ordine cronologico di presentazione della domanda;
- frequenza di attività alternative al CDD;
- tipologia del nucleo familiare;
- condizioni sanitarie dei familiari.

Al momento dell'ingresso, viene firmato il Contratto d'ingresso e il Responsabile del Servizio, in accordo con la famiglia/legale rappresentante, elabora un programma di inserimento graduale.

All'inserimento segue un periodo di osservazione che consente agli operatori di riferimento di conoscere l'ospite e di realizzare il Piano Individualizzato.

Le ammissioni avvengono di preferenza all'inizio dell'anno educativo, salvo particolari situazioni valutate dal Responsabile del CDD e in ogni caso compatibilmente con le esigenze degli ospiti già presenti.

Le dimissioni degli ospiti sono disposte dal Responsabile del Servizio, sentita l'équipe e il Servizio Sociale Comunale, qualora si verificano una o più delle seguenti condizioni:

- richiesta della famiglia o del legale rappresentante inoltrata per iscritto al Responsabile del Servizio;
- esaurimento della validità d'intervento del Progetto Individualizzato e necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di trattamento;
- assenze in numero tale da impedire o compromettere l'attuazione del Progetto Individualizzato;
- aggravamento della patologia tale che l'offerta socio-educativa e assistenziale non sia più adeguabile alle caratteristiche della persona disabile;
- l'insorgenza di comportamenti e/o il verificarsi di condizioni incompatibili con la vita comunitaria, pur avendo esperito tutti gli interventi educativi necessari a modificare la situazione e a mantenere l'ospite al Centro.

In caso di trasferimento in altra Struttura, al fine di assicurare la continuità delle cure assistenziali, il CDD:

- in condivisione con familiare/legale rappresentante, effettua incontri con i referenti della

nuova Struttura al fine di predisporre un percorso di accompagnamento dell'ospite nel passaggio;

- consegna al familiare\legale rappresentante copia del Progetto Individuale dell'anno in corso, della Diagnosi Funzionale, delle Valutazioni e delle Anamnesi contenute nel FASAS dell'ospite;
- effettua, prima delle dimissioni, una rivalutazione rischio caduta, così come previsto dalla DGR 1765\2014 e dalla procedura “Prevenzione rischio cadute” in dotazione al CDD

#### Accesso dei familiari e dei visitatori

Il Centro è aperto a visite da parte delle famiglie degli ospiti, previo appuntamento con il Responsabile del Servizio.

Concordando l'appuntamento, i familiari possono inoltre incontrare, secondo le rispettive competenze, le diverse figure professionali operanti nel CDD per avere o fornire informazioni utili a migliorare l'intervento a favore dell'ospite o per confrontarsi su problematiche di loro interesse.

Sono anche possibili visite guidate alla struttura per gli ospiti potenziali e per i loro familiari sempre previo appuntamento con il Responsabile del Servizio.

L'orario per le visite e gli appuntamenti è preferibilmente fissato dalle ore 9.00 alle ore 10.00 e dalle ore 13.00 alle ore 14.00 dal lunedì al venerdì per evitare un possibile disturbo alle attività.

## QUANTO COSTA

Viene richiesta alla famiglia una quota annuale d'Iscrizione di € 51,30 e una somma di € 15,30 per il servizio trasporti (per i residenti).

Per gli ospiti di altri comuni, fa fede la Convenzione tra gli Enti.

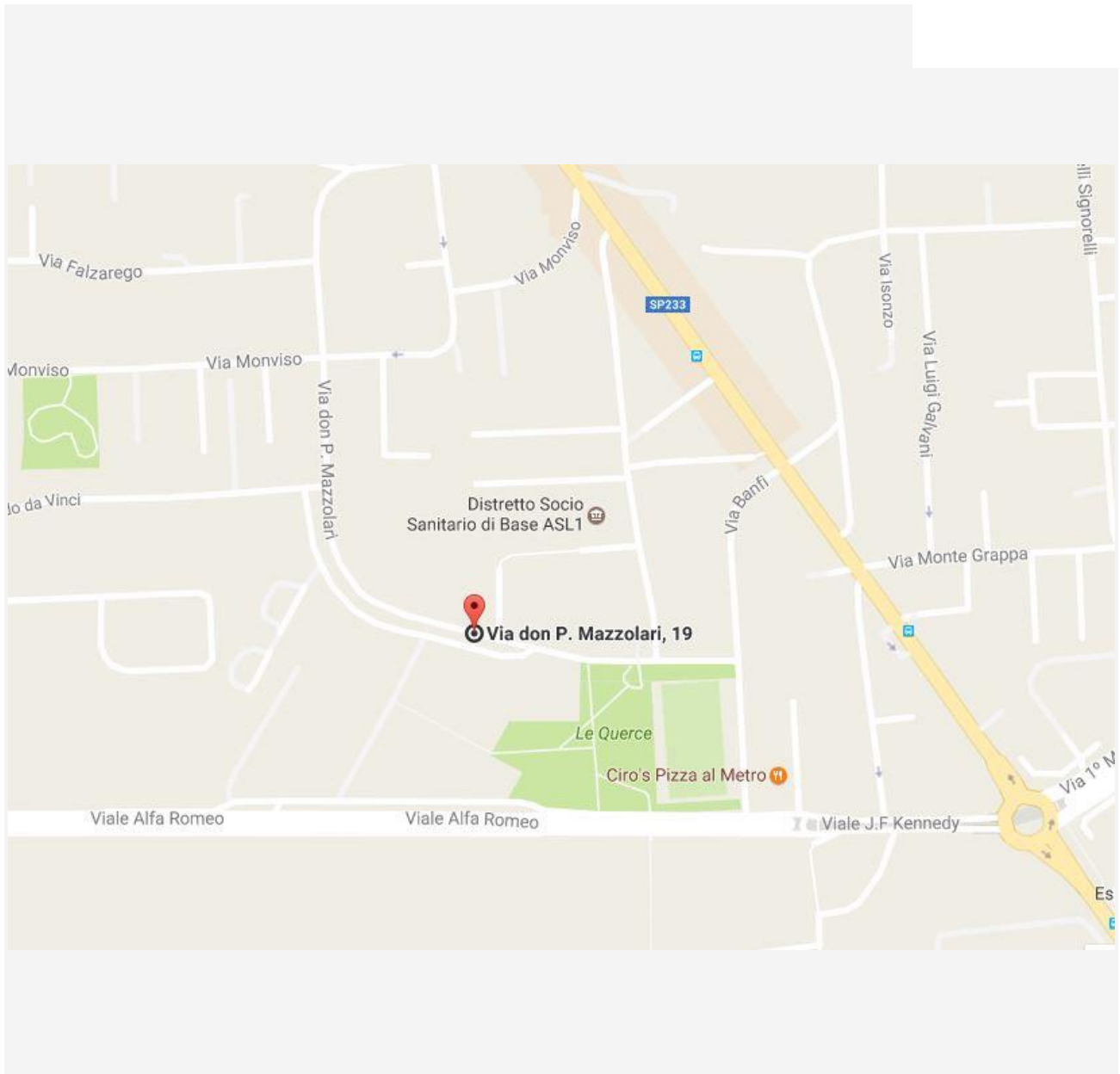
Sono comprese nelle cifre precedenti tutte le prestazioni descritte in precedenza ad eccezione del pasto; è infatti richiesto il pagamento del buono pasto giornaliero pari a € 4.30.

Possono inoltre essere richieste contribuzioni alle spese relative ad attività straordinarie del Centro (gite, pranzi al ristorante, visione di spettacoli ecc.).

Non sono previsti costi per i servizi accessori.



## COME RAGGIUNGERE IL CDD



Mezzi di trasporto

da Milano: treno Milano Nord Cadorna verso Saronno

da Saronno: treno verso Milano Nord Cadorna

con auto:

da Milano: prendere A8 verso Varese/Como/Chiasso - uscita Arese

## MODALITA' DI TUTELA DEGLI OSPITI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il Centro Diurno Disabili, si impegna a mantenere nel tempo un'attività di tutela degli ospiti e di verifica della qualità del servizio offerto, attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Colloqui individuali e riunioni collettive con le famiglie degli ospiti (vedi scheda "Il servizio offerto");
- Questionario di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie;
- Modulo segnalazione reclami;
- Modulo segnalazione suggerimenti/apprezzamenti;
- Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria e per ottenerne il rilascio;
- Customer del personale.

Il questionario di soddisfazione è lo strumento privilegiato attraverso il quale misurare la qualità percepita dei servizi resi, al fine di apportare eventuali migliorie all'organizzazione del Servizio.

Il questionario è anonimo e distribuito a fine giugno a tutte le famiglie/legali rappresentanti, in concomitanza della fine delle attività programmate, con impegno di una compilazione e restituzione entro la metà del mese di luglio.

Il Responsabile del Servizio redige un documento di sintesi degli elementi emersi dall'indagine che sono oggetto di studio e riflessione da parte dell'équipe del Servizio. Le criticità segnalate sono analizzate durante la programmazione del Servizio di inizio settembre e vengono utilizzate per un miglioramento della progettazione.

Il documento di sintesi e i risultati emersi sono socializzati con i familiari/legali rappresentanti degli ospiti ad ottobre, nella riunione di inizio dell'anno di attività.

Gli ospiti e i familiari/legali rappresentanti hanno inoltre la possibilità di esporre lamentele e apprezzamenti e di formulare suggerimenti, attraverso la compilazione di specifici moduli consegnati ad ogni famiglia ad inizio anno e reperibili presso il Centro Diurno.

In caso di reclami, il Responsabile del Servizio si impegna a valutare la segnalazione pervenuta e a dare congrua risposta entro 30 giorni.

Il modulo per i suggerimenti e gli apprezzamenti può essere consegnato direttamente al Centro e/o imbucato nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Servizio.

Il CDD prevede la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori durante le riunioni di metà e fine anno destinate alla verifica del Servizio. Durante questi incontri il personale esplicita eventuali difficoltà organizzativo/gestionali e vengono condivise strategie di risoluzione dei problemi emersi. E' inoltre possibile discutere di eventuali problematiche anche durante la riunione settimanale con identificazione delle criticità e studio delle soluzioni.

## DICHIARAZIONE ANNUALE

Ogni anno, di norma nel mese di aprile, viene rilasciata una dichiarazione nella quale sono certificati gli eventuali importi delle rette utili ai fini fiscali.

La dichiarazione, di norma, è intestata all'ospite del CDD.

La dichiarazione può essere intestata a parenti e garanti nelle forme previste dalla normativa vigente

## TEMPISTICHE E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA E PER OTTENERE IL RILASCIO

I familiari e/o i legali rappresentati possono chiedere con semplice richiesta verbale, copia del Progetto Individualizzato del proprio familiare/tutelato.

L'accesso alla restante documentazione socio-sanitaria presente nel FASAS può essere richiesto tramite istanza in carta libera presentata all'ufficio di Direzione dell'Azienda Consortile Comuni Insieme.

## ACCESSO AGLI ATTI DELIBERATIVI DELL'ENTE

La richiesta di accesso agli atti è regolamentata ai sensi della L. n° 241 del 7/8/1990, dell'art. 10 Dlgs 267/2000, della L. 1/2012 e del “Regolamento Comunale sul diritto” e, per quanto di competenza, il Regolamento unico per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi, sociali, socio-sanitari e sanitari dell'A.S.C. Comuni Insieme per lo Sviluppo Sociale”

## CONTATTI

Centro Diurno Disabili Archimede

Via Don Primo Mazzolari 19 Garbagnate Milanese

Tel: 02.38348425 Cl: 3312699202

Mail: [cdd.archimede@comuni-insieme.mi.it](mailto:cdd.archimede@comuni-insieme.mi.it)

Azienda Consortile Comuni Insieme per lo Sviluppo Sociale

Piazza Martiri della Libertà 1 Bollate

Tel. 02.38348401

Mail: [direzione@comuni-insieme.mi.it](mailto:direzione@comuni-insieme.mi.it)

## GARANZIE PER LA QUALITÀ

L'Azienda Comuni Insieme, al fine di assicurare una qualità del Servizio si impegna a garantire:

- progetti individualizzati realizzati da diverse figure professionali in base ai bisogni degli ospiti e soggetti a verifiche costanti;
- personale qualificato: gli operatori sono in possesso del titolo di studio previsto dalla vigente normativa, beneficiano di momenti di formazione e di aggiornamento a scadenza periodica e di interventi di supervisione metodologica.
- personale specializzato esterno per attività integrative e complementari di quelle educative.
- una struttura e degli arredi completamente fruibili dagli ospiti, progettati e realizzati per garantire un benessere fisico, psicologico e relazionale.
- integrazione con gli altri servizi: il Centro opera con la collaborazione e il coinvolgimento continuo degli altri soggetti coinvolti nella cura degli ospiti ed in particolare con le figure sanitarie specialistiche, i servizi dell'Asst competenti.
- integrazione con il territorio: il Centro realizza una serie di progetti e di interventi di partnership con il territorio rivolti ad una maggiore integrazione sociale degli ospiti e del Servizio; realizza inoltre interventi rivolti alla generalità dei cittadini quali azioni di sensibilizzazione alla tematica della disabilità.

## ALLEGATI

- All. A Questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari
- All. B Modulo di segnalazione dei reclami
- All. C Modulo segnalazione suggerimenti e apprezzamenti

### ***Allegato A***

Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari e degli OSPITI del Centro  
Diurno per Disabili

Al fine di conoscere l'adeguatezza del Centro Diurno vi chiediamo cortesemente di provvedere alla compilazione del presente questionario sul grado di soddisfazione dei familiari e degli ospiti del servizio. Il questionario è anonimo. Se lo ritenete opportuno, è possibile far partecipare alla compilazione anche il vostro familiare. I risultati complessivi verranno condivisi con i genitori e serviranno al servizio per migliorare la qualità dell'offerta. Vi ringraziamo per la collaborazione.

1. Qual è l'età del suo familiare ospite del servizio?

- Dai 18 ai 30 anni       dai 30 ai 40 anni       dai 40 ai 65 anni

2. Il suo familiare è portatore di disabilità motoria?

- sì     no

3. Da quanto tempo il suo familiare è seguito dal servizio?

- Da meno di 10 anni       dai 10 ai 15 anni     da più di 15 anni

4. Le sembra che il suo familiare vada al Centro?

- per nulla volentieri     poco volentieri     volentieri     molto volentieri

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Le sembra che le attività educative proposte agli ospiti del CDD siano nel complesso?

- per nulla valide     poco valide     valide     molto valide

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Come valuta gli interventi assistenziali e di cura della persona, prestati dagli operatori?

- per nulla validi     poco validi     validi     molto validi

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Cosa ritiene maggiormente importante nella relazione tra il suo familiare e gli operatori del servizio?

professionalità     rispetto/cortesia     attenzione e cura     affetto

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8 Ritiente che questi aspetti siano presenti in modo?

Molto insufficiente     insufficiente     buono     molto buono

9 Ritiene che la collaborazione e la disponibilità offerta dal personale siano nel complesso:

per nulla adeguate     poco adeguate     adeguate     molto adeguate

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10 Come giudica i canali di informazione tra il personale del servizio e i familiari?

per nulla soddisfacenti     poco soddisfacente     soddisfacente     molto soddisfacente

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11 Le sembra che la frequenza degli incontri individuali proposti dagli educatori siano:

per nulla soddisfacenti     poco soddisfacente     soddisfacente     molto soddisfacente

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12 Ritene che i dati personali e le notizie riguardanti il suo familiare siano trattati con la giusta riservatezza?

per nulla     poco     abbastanza     molto

13 Ritene che gli ambienti del servizio siano gradevoli, confortevoli e funzionali?

per nulla     poco     abbastanza     molto

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14 Che valutazione da dei servizi accessori?

Servizio Mensa:

Molto insufficiente  insufficiente  buono  molto buono

Commenti \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Servizio trasporti:

Molto insufficiente  insufficiente  buono  molto buono

Commenti \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pulizie:

Molto insufficiente  insufficiente  buono  molto buono

Commenti \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. Tra gli aspetti del servizio sottoelencati può indicare i due per lei più importanti?

- Gradimento utenti
- Attività educative qualificate
- Attività assistenziali e di cura qualificate
- Servizi generali (trasporti, mensa, pulizie)
- Coinvolgimento del familiare
- Altro \_\_\_\_\_

16. Tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio da di questo Centro?

molto insufficiente  insufficiente  sufficiente  buono  ottimo

Commenti \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17 Quale suggerimento darebbe per migliorarne la qualità?

---

---

---

18. Chi ha compilato il questionario?

madre  padre  fratello  tutore  altro \_\_\_\_\_

19. La persona seguita dal servizio ha partecipato alla compilazione del questionario?

SI  NO



**Allegato B**



**MODULO  
SEGNALAZIONE RECLAMI**

*Segnalante*

*genitore*       *tutore*       *organizzazione*       *altro*

*Cognome e Nome* \_\_\_\_\_

*Indirizzo* \_\_\_\_\_

*Telefono* \_\_\_\_\_

*Oggetto della segnalazione reclamo:*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Firma* \_\_\_\_\_

*Data* \_\_\_\_\_

**Allegato C**



**MODULO SEGNALAZIONE  
APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI**

*Segnalante*

*genitore*       *tutore*       *organizzazione*       *altro*

*Cognome e Nome* \_\_\_\_\_

*Indirizzo* \_\_\_\_\_

*Telefono* \_\_\_\_\_

*Oggetto della segnalazione:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Firma* \_\_\_\_\_

*Data* \_\_\_\_\_