

FONDAZIONE
Don Angelo Bellani - Onlus
MONZA

CARTA DEI SERVIZI

PER LE STRUTTURE RESIDENZIALI :

Residenza Don Angelo Bellani - Via Lipari 7
Casa Cambiaghi - Via A. Da Brescia 10a

CENTRO DIURNO INTEGRATO:
“il Sole” - Via Lipari 7

Aggiornamento 09 settembre 2004

INDICE

PREMESSA	3
1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE DON A. BELLANI	3
1.1 BREVE STORIA DELLA FONDAZIONE (EX-OPERA PIA BELLANI)	3
1.2 AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE	4
1.3 LE STRUTTURE RESIDENZIALI	4
1.4 L'ACCESSO ALLE STRUTTURE E VISITE GUIDATE	5
1.5 ORGANIGRAMMA Opera Pia Bellani	5
1.6 FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI	5
2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ	7
4. SERVIZI OFFERTI	8
4.1 SERVIZI RESIDENZIALI	8
4.2 SERVIZI ALLA PERSONA	9
4.3 SERVIZIO ALBERGHIERO E STRUTTURE	12
5. MODALITÀ DI AMMISSIONE AI SERVIZI	15
6. MODALITÀ DI INGRESSO, TRASFERIMENTO E DIMISSIONE	15
7. TARIFFE	16
7.1 TARIFFE PER IL 2004	17
7.1.1 Residenza "don Angelo Bellani" via Lipari 7	17
7.1.2 Casa Cambiaghi	17
8. ORARI	18
8.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI	18
8.2 ORARI VISITE ESTERNE	18
9. STANDARD DI QUALITÀ	18
9.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI	18
9.1.1 Lavoro per progetti individualizzati	19
9.1.2 Formazione del personale	19
9.1.3 Linee guida-protocolli-procedure	19
9.1.4 Manuale di autocontrollo del servizio cucina (HACCP)	19
9.1.5 Attuazione Decreto Legislativo 626/94 (Sicurezza sui luoghi di lavoro)	20
9.2 STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI	20
10. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI	20
11. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	20
12. SERVIZIO QUALITÀ «ASCOLTO DEL CLIENTE»	21
ALLEGATO 1 - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	22
ALLEGATO 2- MODULO PER SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI	25
ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	26

• Partecipazione

Dovendo assicurare la partecipazione del cliente-ospite alla prestazione viene riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente che lo riguardano. Il cliente-ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tale principio si realizza coinvolgendo e responsabilizzando il cliente-ospite in ogni caso possibile, nella definizione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti-ospiti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di collaborazione effettiva. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro, sulla base delle regole previste dal Regolamento sul trattamento dei dati.

• Efficacia ed Efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

La Fondazione Bellani fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, è obiettivo permanente l'accrescimento del livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione (vedi successivo paragrafo 3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ)

3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

La *Mission* della Fondazione Bellani intende garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite anziano, nell'ambito delle sue capacità residue, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la Fondazione Bellani impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- tutelare la salute degli ospiti con una visione globale della persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- assicurare al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, perseguendo una maggiore integrazione con l'Azienda Sanitaria Locale e il Comune, ritenendo tali collaborazioni

un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;

- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente-ospite risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

In particolare la Fondazione Bellani si pone come obiettivo permanente il miglioramento continuo delle prestazioni in termini di soddisfazione dei clienti, che sarà periodicamente rilevata su base annuale (allegato 3).

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 SERVIZI RESIDENZIALI

1) Ospitalità residenziale –Giornata tipo

E' rivolta ad anziani totalmente non autonomi che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

L'ospite cliente viene accolto in uno dei nuclei o reparti previa idonea istruttoria di ammissione avviata dalla Assistente sociale e completata da valutazione medico clinica. All'atto dell'inserimento viene attivato il programma di "accoglienza" (vedasi Punto 6) che prevede una azione di costante tutela dell'ospite durante le prime settimane attraverso gli operatori di reparto, l'animatore e tutta l'équipe di lavoro.

Le risultanze delle prime valutazioni e delle osservazioni relative alla fase di inserimento sono esaminate dall'équipe a scadenze predefinite al fine di giungere alla redazione di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) definitivo.

L'ospitalità residenziale prevede la fruizione, in giornata, dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

La **Giornata Tipo** prevede, indicativamente e sempre fatte salve le condizioni e propensioni soggettive degli ospiti, il seguente programma:

- | | | |
|---------------|---|---|
| dalle 7,30 | > | Alzata, igiene e somministrazione eventuali terapie; |
| 8,30 - 9,45 | > | Prima colazione; |
| 9,45 - 11,45 | > | Attività di animazione e terapia occupazionale. Eventuali trattamenti individuali di fisioterapia; |
| 12,00 - 12,45 | > | Pranzo; |
| 13,00 - 15,00 | > | Riposo Pomeridiano; |
| 15,00 - 18,00 | > | Tè, pomeriggio dedicato attività di cura alla persona (bagno, parrucchiere, podologo, trattamenti di fisioterapia, secondo programma e necessità) e ad attività diverse nel corso della settimana con volontari, animative o religiose (messa settimanale). |
| 18,00 - 18,45 | > | Cena. |
| Dalle 19,30 | > | Preparazione per il riposo notturno. |

2) Centro Diurno Integrato "Il Sole"

5. MODALITÀ DI AMMISSIONE AI SERVIZI

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali e semiresidenziali deve essere inoltrata in Via Lipari 7, all'Ufficio Relazioni con il pubblico, mediante la compilazione di un apposito modulo. Di norma le giornate di ricevimento dell'ufficio sono le seguenti:

- Martedì dalle ore 10.30 alle ore 12.00
- Giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12.00
- Sabato, su appuntamento, dalle ore 10.30 alle ore 12.00.

Il modulo di richiesta è composto da:

- 1) **domanda di ricovero**, da compilarsi dal diretto interessato o, in caso di impossibilità dal familiare di riferimento;
- 2) **impegnativa di pagamento**, da compilarsi dal/dai familiari di riferimento.
- 3) **questionario sociale**, da compilarsi a cura della famiglia o dell'assistente sociale del Comune di provenienza ;
- 4) **scheda sanitaria**, da compilarsi a cura del medico di base del cliente o del medico della struttura di provenienza;

All'atto della consegna dei moduli, vengono consegnate: l'estratto della Carta dei Servizi e il Regolamento per l'accesso che comprende le "Procedure di Ammissione" e la "Disciplina Ricoveri".

Sulla base dei questionari compilati e dell'eventuale colloquio con l'Ufficio, alla domanda viene assegnato un punteggio che servirà all'inserimento della richiesta nella graduatoria generale, periodicamente aggiornata. La graduatoria delle strutture residenziali è unica, salvo la differenziazione NAT/Alzheimer e maschile/femminile.

Periodicamente o prima di effettuare l'accoglimento, potrà essere richiesto dall'Ente l'aggiornamento delle schede (in particolare della scheda sanitaria).

All'ingresso, l'ospite o in sua vece un familiare, dovrà sottoscrivere un contratto e consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico i previsti documenti anagrafici e socio-sanitari e collaborare alle procedure di accoglimento che prevedono la raccolta di notizie e informazioni sull'ospite al fine di un inserimento meno traumatico possibile.

L'accoglimento sarà effettuato dalla responsabile di reparto e dall'animatrice nel giorno e ora preventivamente concordati.

6. MODALITÀ DI INGRESSO, TRASFERIMENTO E DIMISSIONE

Ingresso

L'ospite, giunto in struttura, viene accolto, di norma, dalla responsabile di reparto e dall'animatrice e viene accompagnato nel nucleo/reparto di destinazione. Segue, se le condizioni dell'ospite lo consentono, una presentazione della struttura, degli ospiti e degli operatori presenti finalizzata a facilitare il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento.

L'ospite viene, poi, sottoposto a visita medica, in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici e per poter procedere a una prima compilazione della Scheda di Osservazione Intermedia di Assistenza. Per i familiari è previsto un colloquio

preventivo allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile, per raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale nonché per conoscere dati sulla famiglia e sulla vita dell'ospite, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale.

Fin dal primo giorno viene adottata la procedura specifica che prevede il monitoraggio e l'osservazione continua da parte del personale del nuovo venuto. Alla prima riunione utile dell'équipe di reparto (massimo 15 giorni), viene redatto il Piano Assistenziale individualizzato provvisorio.

Alla successiva riunione dell'équipe di piano viene valutato nuovamente l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il Piano Assistenziale e si definisce un risultato di salute atteso per l'ospite, ed eventualmente un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, se necessario, possono essere direttamente chiamati a collaborare alla realizzazione di alcuni aspetti del piano.

La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene periodicamente verificata (almeno una volta all'anno) da parte dell'équipe, che effettuerà l'analisi degli scostamenti considerando il processo del reparto nel quale l'ospite è inserito e non solo il programma individualizzato, e quindi considerando anche, da un lato, la dimensione "comunitaria" dell'ospite e, dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative. Il prodotto finale dell'attività è l'elaborazione dei nuovi programmi individualizzati, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

Trasferimento e Dimissione

I trasferimenti da un reparto all'altro delle strutture possono essere proposti a causa delle mutate condizioni psico-fisiche degli ospiti. In tal caso la proposta viene formalmente comunicata all'ospite o al familiare. Qualora entro quindici giorni il trasferimento non sia accettato, l'ospite sarà dimesso entro i successivi trenta giorni (vedasi "Regolamento per l'accogliimento degli ospiti - Disciplina Ricoveri" art. 3).

Qualora l'ospite intenda dimettersi volontariamente per tornare in famiglia o in altra struttura, deve essere fornito all'amministrazione un preavviso di almeno 15 giorni, salvo corrispondere in alternativa una somma corrispondente ai giorni di mancato preavviso. Sono fatti salvi i casi documentati di emergenza.

Entro i primi trenta giorni dall'ingresso è possibile recedere senza corrispondere penalità con un preavviso anche verbale di 5 giorni.

All'atto della dimissione (entro due giorni in caso di decesso) la referente di reparto riconsegna ai familiari gli indumenti e gli oggetti personali. L'eventuale documentazione amministrativa viene consegnata dall'ufficio Relazioni con il pubblico.

La dimissione dell'ospite dà avvio alla procedura di riunione dei fascicoli sanitario e sociale che sono archiviati e a disposizione secondo specifica procedura.

7. TARIFFE

Le tariffe giornaliere vengono, salvo eventi di natura eccezionale, stabiliti annualmente dal Consiglio di Amministrazione in occasione della approvazione del Bilancio di Previsione. Le tariffe sono definite sulla base dei costi reali preventivati per ogni reparto e sulla base delle previsioni di contribuzione sanitaria deliberate dalla Regione

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto periodicamente dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni.

9.1.5 Attuazione Decreto Legislativo 626/94 (Sicurezza sui luoghi di lavoro)

La Fondazione Bellani ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

Tutti i lavoratori sono sottoposti con periodicità stabilita dal medico competente a visite di controllo sanitario e di idoneità alla mansione assegnata.

9.2 STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici saranno inserita nella Carta dei servizi una volta definiti nell'ambito del sistema di qualità.

10. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI

La Fondazione favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari così come previsto dalle disposizioni regionali citate in premessa. All'interno della Fondazione è istituito un comitato di rappresentanza dei familiari e degli ospiti, formato tramite l'elezione in Assemblea da parte di tutti i familiari degli ospiti.

Il Comitato eletto nomina al proprio interno il Presidente. Il Comitato così costituito resta in carica per due anni.

Il Comitato svolge compiti di collaborazione con la Direzione della Fondazione per la migliore qualità dell'erogazione del servizio, per la piena e tempestiva diffusione di informazioni alle famiglie e agli ospiti, per la promozione di iniziative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti.

Il Comitato è tenuto a promuovere presso i familiari il rispetto del regolamento interno e delle norme di corretto comportamento vigenti e a non adottare iniziative che direttamente o indirettamente possano recare ostacolo o danno alla gestione delle attività assistenziali.

11. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Approntare, entro la fine del 2004, le condizioni per la certificazione del Sistema di Gestione la Qualità secondo la norme tecniche UNI EN ISO 9001:2000 per la Residenza di via Lipari.
- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Fondazione, ASL e Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.

- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini almeno annuali sulla soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionario (Allegato 3). I risultati delle rilevazioni saranno messi a disposizione e illustrati in apposite riunioni con il Comitato Parenti e illustrati con opportune sintesi ai familiari e costituiranno una base per il "programma di miglioramento" del periodo successivo.
- Completare la adozione di procedure e protocolli operativi assistenziali .

12. SERVIZIO QUALITA' «ASCOLTO DEL CLIENTE»

Obiettivo della Fondazione Bellani è quello di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali più serena e confortevole possibile, perciò è ritenuta fondamentale la conoscenza dell'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è istituito presso l'Amministrazione il servizio «Qualità-Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

Gli ospiti, i familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo (Allegato 2) a disposizione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e inserirlo nelle apposite cassettoni portalettere o effettuare la segnalazione direttamente tramite le referenti dei nuclei. Dopo la opportuna attività istruttoria, verrà data una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. (salvo casi urgenti) ai familiari o persone esterne e di 2 giorni agli ospiti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del cliente.

Allegato 2- MODULO PER SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il /La sottoscritto/a (Cognome) _____ (Nome) _____,

residente in via _____ n° _____, a _____

in qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig./della Sig.ra _____,
ricolto/accolta presso:

RSA di via Lipari

- 1 Piano

- 2 Piano

- 3 Piano

- Nucleo Alzheimer

- Centro Diurno Integrato

Reparto Fossati

Tel.: _____

Desidera segnalare quanto segue: (esprimere l'oggetto della segnalazione o reclamo):

Desidera comunicare, inoltre, alla Direzione dell'Opera Pia Bellani che:

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la Fondazione Bellani al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo va inserito nella apposita cassetta.

La Assistente Sociale si impegna, attivando la prevista procedura, a fornire direttamente o indirettamente riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni (salvo casi di urgenza) dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne.

Allegato 3 – QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Gentili ospiti e familiari, Vi invitiamo a collaborare con noi al miglioramento del nostro servizio, esprimendo i vostri giudizi sui seguenti aspetti relativi al soggiorno presso le nostre strutture.

Per ogni domanda preghiamo di dare una sola risposta segnando una nel quadrato.

Vi preghiamo inoltre di aggiungere eventuali indicazioni e suggerimenti concreti per eliminare i disagi e migliorare il servizio.

E' opportuno che il questionario venga compilato dal familiare dell'ospite o dalla persona che più frequentemente si reca in visita nella struttura di ricovero.

I dati saranno trattati solo a fini statistici ed in maniera del tutto anonima.

Vi ringraziamo per la collaborazione che ci vorrete accordare e che ci consentirà di migliorare il nostro servizio

Dati generali sull'ospite: M F

Reparto di ricovero attuale _____

1) Come giudica la funzionalità e il comfort degli spazi a disposizione?

	ottimo	buono	Discreto	Sufficiente	insufficiente
sala da pranzo	<input type="checkbox"/>				
Soggiorno	<input type="checkbox"/>				
Laboratorio per attività occupazionale	<input type="checkbox"/>				
camera da letto	<input type="checkbox"/>				
Servizi igienici	<input type="checkbox"/>				
giardino	<input type="checkbox"/>				

2) Come giudica la temperatura degli ambienti?

molto buona buona sufficiente scarsa insufficiente

3) Come giudica la pulizia?

- degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, sale da pranzo)

molto buona buona sufficiente scarsa insufficiente

- delle camere e dei bagni
 molto buona buona sufficiente scarsa insufficiente

suggerimenti-----

4) Come giudica i servizi:

- di lavanderia e guardaroba

molto buona buona sufficiente scarsa insufficiente

- di parrucchiere e podologo

molto buona buona sufficiente scarsa insufficiente

suggerimenti-----

5) Il momento del pasto è molto importante per i nostri ospiti; abbiamo raccolto a tale proposito alcune osservazioni, ci può indicare quanto è d'accordo con esse?

	molto d'accordo	abbastanza d'accordo	poco d'accordo	per nulla d'accordo
"I pasti sono cucinati con materie prime di buona qualità"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"I menù sono vari e seguono il mutare delle stagioni"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"Il cibo è distribuito con cura e attenzione dal personale di servizio"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"Si mangiano sempre le stesse cose"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"Il pranzo è buono ma la cena è scadente"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"Durante i pasti c'è poco personale"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"I cibi arrivano freddi in tavola"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Dal punto di vista igienico, a Suo parere, gli ospiti sono trattati in modo:

molto accurato abbastanza accurato poco accurato per nulla accurato

suggerimenti-----

7) A suo avviso come viene trattato l'ospite dal personale di piano?

	Sempre	Spesso	Raramente	Mai
Con professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con rispetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con gentilezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con affetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con poca professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con poco rispetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

suggerimenti-----

8) Come giudica le attività di animazione e di ricreazione che vengono realizzate presso la nostra struttura?

molto soddisfacenti soddisfacenti poco soddisfacenti molto insoddisfacenti

suggerimenti:

9) Come giudica l'attenzione, da parte del personale, alla privacy e al rispetto della dignità dell'ospite?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente molto insoddisfacente

suggerimenti:

10) Abbiamo diviso il personale operante nella struttura per gruppi professionali, esprima una sua impressione generale sulla sua preparazione professionale:

	ottima	buona	discreta	sufficiente	Insuff.	Non Saprei
Assistenti di base (ASA)	<input type="checkbox"/>					
Infermieri	<input type="checkbox"/>					
Medici	<input type="checkbox"/>					
Fisioterapisti	<input type="checkbox"/>					
Animatori	<input type="checkbox"/>					
Assistente sociale	<input type="checkbox"/>					
Amministrativi	<input type="checkbox"/>					

11) Tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio e delle caratteristiche della struttura, qual è il Suo giudizio generale?

Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente Pessimo

Spazio a disposizione per suggerimenti o reclami: _____

Nel ringraziarLa per la collaborazione La informiamo che i risultati saranno resi disponibili al più presto.

Fondazione don Angelo Bellani - Onlus Monza, Data.....