

# CARTA DEI SERVIZI

## RSA APERTA

### (ASSISTENZA DOMICILIARE)

La carta dei servizi e' stata redatta in data 01/07/2020



# PRINCIPI FONDAMENTALI

## 1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA Aperta ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA Aperta rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sull'etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

## 2. Principio di imparzialità

La RSA Aperta si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e dei pazienti. La RSA Aperta si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti dei pazienti, dei loro parenti e dei terzi.

## 3. Principio di semplificazione

La RSA Aperta, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti. In aggiunta, nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

## 4. Principio di continuità

La RSA Aperta si impegna ad assicurare al paziente la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

## 5. Principio di efficienza/efficacia

La RSA Aperta si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

## 6. Principio di partecipazione

La responsabile, i coordinatori, gli operatori della RSA Aperta, i pazienti e i loro familiari devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA Aperta si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

## 7. Riservatezza

La RSA Aperta assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

## **CHI SIAMO**

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio - assistenziale; i servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture protette pubbliche e private e sviluppano servizi domiciliari per varie patologie.

Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio, nasce la necessità di formare una Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo sanitario, presso strutture assistenziali di Enti pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale specialistico e di appoggiarsi a società per la gestione completa dei servizi.

Da queste esigenze nasce la Società Cooperativa denominata Med Services che si sviluppa in breve tempo sul territorio delle province di Pavia e Alessandria e successivamente a Milano e Genova, grazie all'esperienza acquisita in 10 anni di attività in campo sanitario.

I servizi offerti sono:

- Gestione di Residenze Sanitarie Assistenziali
- Servizi infermieristici
- Servizi fisioterapici
- Servizi medico specialistici
- Servizi educativi e di animazione
- Servizi Domiciliari Minori
- Gestione di alloggi protetti
- RSA/ Aperta
- Residenzialita' Leggera

## **LA MISSION AZIENDALE**

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere, a livello domiciliare, anziani di ambo i sessi non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti.

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano.

Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi ed educativi cercando di soddisfare il più possibile i bisogni del paziente;

## **DOVE SIAMO**

Sede operativa della RSA Aperta ( assistenza domiciliare) presso RSA “Baggio e Parco delle Cave” Via Capri, 21 – Milano.

Cell. 3393665017 oppure 3397195478 Tel 02/48916761

E-mail [rsaaperta@gruppoheron.it](mailto:rsaaperta@gruppoheron.it) - [rsaaperta@medservices.it](mailto:rsaaperta@medservices.it)

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO E INCOMPATIBILITA’**

Tutti coloro che risiedono in città di Milano o Comuni limitrofi in cui operiamo (Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano, Cusano Milanino, Novate Milanese) che hanno necessita’ al domicilio di prestazioni sanitarie, socio sanitarie e educative.

La RSA Aperta e’ rivolta a persone in situazione di fragilita’ caratterizzata da:

- persone non autosufficienti con invalidità civile riconosciuta al 100% che abbiano compiuto i 75 anni;
- persone affette da Alzheimer , decadimento cognitivo , forme di demenza certificate da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A ora CDCD.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell’arco della giornata e della settimana.

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d’offerta della rete sociosanitaria, compresa l’erogazione di ADI (Assistenza Domiciliare Integrata).

Sono invece compatibili con la misura di RSA Aperta:

1. Le Cure Palliative Domiciliari;
2. L’erogazione dell’ADI solo se di tipo prestazionale (per prestazioni quali prelievi, cambio catetere, etc).

## **DOVE OPERIAMO**

Nel Comune di Milano città e comuni limitrofi.

## **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DOCUMENTAZIONE NECESSARIA**

L’interessato al servizio di RSA Aperta si deve recare presso la RSA Baggio e Parco delle Cave chiedendo degli assistenti sociali coordinatori del servizio RSA Aperta oppure chiamare i numeri:

Cell. 3393665017 Dott. Ssa Silvia Smiraglia

Cell. 3397195478. Dott. Alessandra Izzo

La documentazione richiesta è la seguente:

- Modulo richiesta RSA Aperta (da ritirare in struttura);
- Fotocopia carta d'identità del beneficiario;
- Fotocopia tessera sanitaria del beneficiario;
- Fotocopia carta d'identità del richiedente il servizio;
- Certificazione diagnostica geriatrica/neurologica (per persone affette da demenza) o verbale invalidità civile (solo per persone non autosufficienti).

La richiesta di attivazione viene presa in carico dal coordinatore del servizio che fisserà un incontro presso il domicilio dell'utente per avviare l'apertura del servizio. La suddetta visita, denominata “**Valutazione Multidimensionale**”, sarà effettuata dal coordinatore/assistente sociale insieme al medico, con somministrazione di scale validate, anamnesi clinica, analisi dei bisogni e rilevazione delle condizioni socio/ambientali, comprese le risorse attivabili (famigliari e non). Al termine della stessa verranno individuate le figure professionali idonee all'utente e in seguito verrà redatto il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato).

I Coordinatori del servizio sono a disposizione per la ricezione delle chiamate dal Martedì al Venerdì dalle 8.30 alle ore 17.00, il Lunedì dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

Per eventuali segnalazioni o reclami: si prega di contattare il responsabile gestionale Sig.ra Moira Marangon, al seguente recapito 345/5938226 o al seguente indirizzo e-mail [rsaaperta@gruppongheon.it](mailto:rsaaperta@gruppongheon.it), [rsaaperta@medservices.it](mailto:rsaaperta@medservices.it).

Il reclamo riceverà risposta telefonica o scritta entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso da parte del servizio.

Ai sensi dell'art. 15/2005 L'ente si dichiara disponibile per la richiesta del fascicolo sanitario compilando apposito modulo richiesto alla reception della sede operativa della RSA Aperta .

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI OFFERTE**

Le tipologie delle prestazioni attualmente erogate sono quelle rese dalle sotto elencate figure professionali: Assistenti sociali, Medici, Infermieri Professionali, Psicologo, Fisioterapisti, laureati in scienze motorie, Educatori Professionali, Operatori Socio Sanitari.

Tutto il personale ogni anno partecipa a corsi di aggiornamento secondo la programmazione descritta nel piano formativo annuale.

Il nostro personale, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza socio sanitaria, impronta il proprio comportamento nel rispetto e nella comprensione dell'assistito ispirandosi ai principi della solidarietà umana e di umanizzazione delle cure secondo il principio guida di Community Care. L'operatore si presenta al domicilio con apposito cartellino identificativo e divisa. Si ricorda sempre alle famiglia che il servizio è gratuito per il beneficiario perchè finanziato da Regione Lombardia e che l'operatore viene retribuito dall'ente erogatore della misura. La famiglia non deve dare alcun tipo di contributo economico durante gli accessi dei nostri operatori.

Le prestazioni domiciliari richieste dal voucher verranno erogate tutti i giorni della settimana dal Lunedì al venerdì tra le ore 7.00 e le ore 18.00 secondo accordi con i singoli utenti. Verranno prese in considerazione e in esame le erogazioni di assistenza anche nel fine settimana sulla base delle specifiche esigenze del nucleo familiare.

L'erogazione delle prestazioni viene attivata previa verifica dei requisiti previsti dalla normativa vigente da parte della struttura RSA da effettuarsi entro 5 giorni lavorativi. In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la RSA individuata dal cittadino effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona (entro i successivi 10 giorni lavorativi), anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.). La valutazione dovrà essere effettuata da un medico, preferibilmente geriatra, e dall'assistente sociale. In caso di esito positivo della valutazione la RSA provvede a stilare il Piano Individuale (PI) e il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato).

Il servizio viene erogato inviando al domicilio sempre lo stesso operatore (secondo un principio di continuità assistenziale a garanzia di maggiore qualità delle prestazioni erogate); nei casi di assenza dell'operatore-referente, il coordinatore contatta la famiglia per la sostituzione. In caso di periodi di ferie/assenza prolungati, compatibilmente con l'organizzazione del servizio di RSA Aperta, si cerca di affiancare all'operatore referente il sostituto così da facilitare l'accesso al domicilio dell'anziano e garantire un'adeguata consegna rispetto alla presa in carico.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche, di orientamento religioso di ogni assistito.

## **SEGNALAZIONE E RECLAMI**

Per eventuali segnalazioni e reclami si prega di contattare telefonicamente i coordinatori che tempestivamente cercheranno di risolvere eventuali disservizi. Inoltre, è possibile formulare suggerimenti, osservazioni o avanzare reclami in merito al servizio di RSA Aperta inviando all'indirizzo di posta elettronica [rsaaperta@gruppoheron.it](mailto:rsaaperta@gruppoheron.it) il seguente modulo.

Allegato 1 – MODULO DI RECLAMO

Io sottoscritto Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

In qualità di:

- Parente
- Care giver
- Amministratore di sostegno
- Tutore legale
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

Dell'assistito Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Inoltre il seguente:

- Reclamo
- Segnalazione disservizio
- Suggerimento

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

---

□

## **ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA**

L'équipe di assistenza domiciliare può attivarsi al domicilio dell'anziano fragile anche in forma privata. Il caregiver può richiedere all'assistente sociale la stipulazione di un contratto privato che possa prevedere l'invio a domicilio delle figure professionali OSS, Terapista Occupazionale, Educatore, Infermiere, Fisioterapista.

Di seguito i tariffari delle prestazioni domiciliari:

<b>FIGURA PROFESSIONALE</b>	<b>TARIFFA ORARIA</b>
Operatore socio-sanitario	22/€ es. art.10
Terapista occupazionale	27/€ es. art.10
Educatore	25/€ es. art.10
Infermiere	28/€ es. art.10
Fisioterapista	28/€ es. art.10

## **RICHIESTA COPIE DEI FASAS**

La copia del FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia del FASAS può essere richiesta direttamente alle coordinatrici della RSA Aperta compilando l'apposito modulo oppure tramite posta o a mezzo fax allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

Le tariffe per il rilascio di ogni FASAS in copia autenticata sono le seguenti:

- Fino a 40 pagine € 20,00
- Da 41 a 100 pagine € 35,00
- Da 100 pagine in poi € 40,00

N.B. Per i FASAS antecedenti agli ultimi 5 anni, verrà applicato un sovrapprezzo di €10,00.

La copia dei FASAS può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

- 1 - Al paziente che la richiede e ritira personalmente
- 2 - A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.
- 3 - Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.
- 4 - Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.
- 5 - All'unito civilmente o al convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76)



6 - Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.

7 - Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra RSA.

8 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).

9 - Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 D. Lgs.196/03), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.

10 - Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.

11 - Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

12 - Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

**Spazio riservato alla compilazione per la presa visione.**

**Il Sottoscritto**

**Utente del Servizio di RSA APERTA attesta a mezzo sottoscrizione in calce alla presente di aver preso visione della Carta dei Servizi di aver letto e compreso le modalità di erogazione e di ritenerle adeguate alle proprie necessità.**

**Luogo,**

**Data**

**Firma**



## SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri utenti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro familiari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno e che alleghiamo in copia.

I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti all'interno della RSA con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

### CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.</p>
<p>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</p>	<p>Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.</p>
<p>Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.</p>	<p>Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.</p>
<p>Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.</p>	<p>Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.</p>
<p>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere</p>	<p>Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.</p>
<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.</p>

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate si allega Customer Satisfaction



# RSA APERTA “Baggio”

## Questionario di gradimento

Gentile Signora/Signore,

nell’ottica di un continuo monitoraggio della soddisfazione dei nostri utenti e del livello qualitativo del servizio erogato, Le chiediamo di compilare il seguente questionario.

Il fine principale del questionario è quello di farci capire se **l’assistenza domiciliare che Le e’ fornita attraverso il servizio di RSA Aperta risponde** alle Sue attese, oppure se può essere fatto di più’.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano; valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.

Le chiediamo di mettere una X sulla risposta che Le sembra più adatta.

Per restituire il questionario compilato La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

La ringraziamo per la sua collaborazione.

Il questionario viene compilato in data ...../...../.....

dall’assistito     dall’assistito con l’aiuto di familiari o conoscenti     da un familiare     altro

### INFORMAZIONI GENERALI

Eta’ .....

Sesso

maschio     femmina

Nazionalita’     italiana     straniera

Scolarita’     nessuna     scuola obbligo     sc. superiore     laurea/altro titolo universitario

E' soddisfatto dell' organizzazione del servizio di RSA Aperta ?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto delle informazioni avute su come accedere al servizio RSA Aperta?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto durante la valutazione multidimensionale effettuata con il medico e l'assistente sociale?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto delle informazioni che riceve dai Coordinatori e Assistenti Sociali del servizio di RSA Aperta?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Indichi cortesemente quali figure professionali svolgono le loro prestazioni a domicilio:	<input type="checkbox"/> OSS <input type="checkbox"/> EDUCATORE <input type="checkbox"/> FISIOTERAPISTA <input type="checkbox"/> TERAPISTA OCCUPAZIONALE <input type="checkbox"/> PSICOLOGO			
Dal punto di vista pratico il/i professionista/i soddisfa/no Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Rispetto degli orari previsti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Attenzione ricevuta durante l'intervento	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Rispetto della privacy	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> discreta	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> discreta	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
In assenza dell'assistenza ricevuta con il servizio di RSA Aperta	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO		

avrebbe dovuto lasciare il suo domicilio?				
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto con il servizio di RSA Aperta?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Consiglierebbe ad altri il nostro servizio?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO		

Indicate le eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio: tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, ecc.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Altre osservazioni e/o suggerimenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, La informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche.