

Carta dei Servizi Rsa Aperta Naviglio Grande

Gestione Gruppo Gheron s.r.l.
Sede legale: Via Archimede, 57 Milano



Revisione n. 1 del 01 Gennaio 2020

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i.. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla 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 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 degli ospiti.

La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

La RSA, 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 e 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 si impegna ad assicurare all'ospite 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 si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di Partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro familiari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA 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 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) per volere della famiglia Bariani uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio assistenziale, in particolare: fisioterapisti, massoterapisti, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali e medici specialisti in campo geriatrico.

I servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture sociosanitarie pubbliche e private per anziani oltre a sviluppare servizi domiciliari per varie patologie.

Sono anni importanti che consentono di maturare esperienze professionali, unite ad una sempre più approfondita conoscenza del territorio della provincia di Pavia.

Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio nasce la necessità di formare 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 di servizi.

Da queste esigenze la famiglia Bariani costituisce le Società Cooperative denominate Medeor e Med Services e successivamente le società: HGS Corsico SRL, Immobiliare Abete SRL, Corsico Gestioni Sanitarie SRL, RSA S. Carlo SRL, Il Parco delle Cave Gestioni Sanitarie, HGS SRL, RSA Casa SS Concezione, HGS Genova, Gruppo Gheron SRL che si sviluppano in breve tempo sul territorio delle regioni: Lombardia, Piemonte e Liguria, grazie all'esperienza acquisita in 20 anni di attività in campo sanitario specializzandosi nel settore delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA).

Il Gruppo, forte dell'esperienza acquisita nel settore sociosanitario, fornisce una risposta professionale completa nei confronti delle problematiche socio-assistenziali, con personale qualificato e grande flessibilità, per soddisfare le esigenze delle diverse realtà.

La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando l'ambito di intervento e in particolare l'area anziani dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

LA "MISSION" AZIENDALE

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere 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 tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

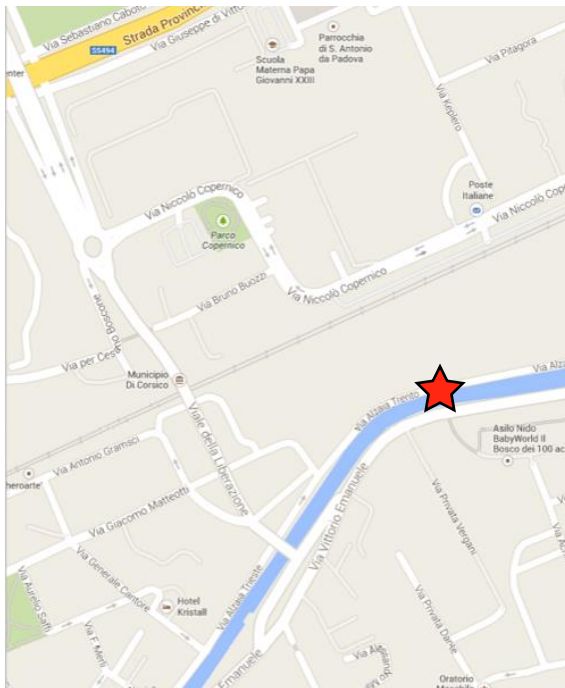
LA STRUTTURA

E' una nuova costruzione su quattro piani, realizzata nel 2004, posta sulla riva sinistra del Naviglio Grande a due passi dal centro storico di Corsico in grado di accogliere fino a 120 ospiti.

Al piano terreno si trovano la reception con gli uffici amministrativi, gli ambulatori e la palestra per la fisioterapia, il locale per il culto, la camera mortuaria.

Le camere per gli ospiti, tutte a due letti modernamente arredate con mobili in legno, si trovano ai piani superiori. Ad ogni camera è annesso un ampio bagno idoneo per essere utilizzato anche da persone in carrozzina. Ogni piano è dotato di un luminoso soggiorno pranzo con vista panoramica sul naviglio. In ciascun piano sono inoltre presenti una piccola cucina, l'ambulatorio e due locali per il bagno assistito agli ospiti non autosufficienti. I piani sono collegati mediante due ascensori ed un montacarichi.

All'esterno è presente un giardino completamente fruibile da parte di tutti i nostri ospiti



COME RAGGIUNGERCI

La RSA "Il Naviglio" si trova a Corsico in via Alzaia Trento, 1 ed è facilmente raggiungibile trovandosi a duecento metri dal centro storico del comune. E' inoltre dotata di parcheggio privato.

Mezzi pubblici:

- Linea ferroviaria Milano-Mortara; la stazione del comune di Corsico si trova a 100 metri circa dalla struttura
- Partendo dalla linea verde della metropolitana, stazione Romolo, prendere l'autobus 325, scendere alla fermata di Via V. Emanuele e percorrere a piedi circa 200 metri.
- Partendo dalla stazione Bisceglie, capolinea della linea rossa della metropolitana, prendere l'autobus 327 in direzione Trezzano s/n, scendere alla fermata Vigevanese-Liberazione e percorrere circa 1100 metri a piedi oppure prendere l'autobus 321 scendendo alla fermata di Via Liberazione e percorre circa 200 metri a piedi.

In auto:

- Arrivando da Milano città percorrere tutta la via Ludovico il Moro fino a Corsico, quindi girare a destra sul ponte che supera il Naviglio e subito ancora a destra sull'Alzaia Trento.
- Arrivando dalla tangenziale imboccare l'uscita Corsico, dopo circa 2 Km, arrivati in città, girare a sinistra sul ponte che supera il Naviglio subito dopo a destra sull'Alzaia Trento.

COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattando telefonicamente la Coordinatrice Assistente Sociale Paola Scoccola al numero 3397195481 (dal Lun al Ven dalle 08.30 alle 17.00), il centralino della RSA 0245713032, tramite e-mail all'indirizzo: rsaaperta@gruppogheron.it o visitando il nostro sito internet: www.gruppogheron.it

IL CODICE ETICO

L'RSA "Il Naviglio", allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la nostra azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

RSA APERTA

La RSA Aperta è una Misura innovativa, regolamentata dalla DGR 7769/2018, che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona anziana.

DESTINATARI DEL SERVIZIO E INCOMPATIBILITA'

Il servizio di RSA Aperta è rivolto a persone anziane in situazione di fragilità residenti in Lombardia con le seguenti caratteristiche:

- persone non autosufficienti con invalidità civile riconosciuta al 100% che abbiano compiuto i 75 anni;
- persone affette da Alzheimer, decadimento cognitivo o forme di demenza certificate da struttura pubblica o convenzionata.

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.

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).

SEDE EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato a domicilio della persona e il territorio di competenza della nostra struttura riguarda tutto il distretto di Corsico e limitrofi (Corsico, Buccinasco, Assago, Trezzano sul Naviglio, Cesano Boscone, Rozzano, Milano Giambellino-Lorenteggio).

RICHIESTA DEL SERVIZIO

L'interessato al servizio di RSA Aperta si deve recare presso la RSA Il Naviglio chiedendo dell'assistente sociale coordinatrice del servizio RSA Aperta Paola Scoccola e consegnare la seguente documentazione:

- Modulo richiesta RSA Aperta (da ritirare in struttura);
- Fotocopia carta d'identità 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).

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione delle prestazioni viene attivata previa verifica dei requisiti previsti dalla normativa vigente (dgr 7769/2018) da parte della struttura RSA. La coordinatrice effettua la verifica entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda corredata dalla documentazione richiesta. In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la RSA individuata dal cittadino effettua la valutazione multidimensionale al domicilio (VMD) della persona (entro i successivi 10 giorni lavorativi), anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.). La valutazione sarà effettuata da un medico, preferibilmente geriatra, e dall'assistente sociale. La valutazione costituisce una condizione indispensabile per una lettura complessiva dei bisogni della persona e della sua famiglia ed è rilevante allo scopo di garantire una presa in carico globale.

In caso di esito positivo della valutazione la RSA provvede a stilare il Piano Individuale (PI) e il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato).

INTERVENTI PREVISTI DALLA MISURA

Il servizio di RSA Aperta prevede una serie di interventi flessibili, adeguati ai bisogni della persona, erogabili a domicilio rispettando il budget che viene assegnato per ogni singolo beneficiario. La tipologia di prestazioni e le modalità di intervento sono definite nel PI e nel PAI nel rispetto delle regole di attuazione definite dalla DGR 7769/2018.

In generale i servizi attivabili sono:

- Assistenza di Base (igiene);
- Interventi infermieristici (nursing, consulenza e addestramento per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi ecc...);
- Interventi riabilitativi (mantenimento abilità motorie residue ecc..);
- Interventi educativi (stimolazione cognitiva, supporto per i disturbi del comportamento, ecc..);
- Interventi di supporto psicologico;
- 2 posti per ricoveri di sollievo (solo per persone affette da Demenza fino ad un massimo di 30gg annui): costo alberghiero 87 euro al giorno.

IL PERSONALE OPERANTE NEL SERVIZIO RSA APERTA

Coordinatrice Assistente Sociale Paola Scoccola

Medici
Infermieri
Fisioterapisti
Educatori

Terapisti Occupazionali
Operatori Socio Sanitari
Chinesiterapisti
Psicoterapisti

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

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento posto in modo visibile su divise o su abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

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 la coordinatrice Paola Scoccola che tempestivamente cercherà di risolvere eventuali disservizi. Inoltre, è possibile formulare suggerimenti, osservazioni o avanzare reclami in merito al servizio di RSA Aperta all'indirizzo di posta elettronica rsaaperta@gruppogheron.it.

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.

Di seguito i tariffari delle prestazioni domiciliari:

FIGURA PROFESSIONALE	TARIFFA ORARIA
Operatore socio-sanitario	22/€ es. art.10
Terapista occupazionale	27/€ es. art.10
Educatore	25/€ es. art.10
Infermiere	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 alla coordinatrice 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.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. 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)

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
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.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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.

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



RSA APERTA Questionario di gradimento



Gentile Signora/Signore,

il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita attraverso la misura RSA Aperta ha risposto alle Sue attese. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

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 con l'aiuto di familiari o conoscenti da un familiare con l'aiuto di un operatore
 altro

INFORMAZIONI GENERALI

Età.....

Sesso maschio femmina

Nazionalità italiana straniera

Scolarità nessuna scuola obbligo diploma superiore laurea/altro titolo universitario

1	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
2	E' soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto durante la VMD (Valutazione multidimensionale) effettuata con il medico e assistente sociale?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3	Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa sua (infermiere, fisioterapista, medico, educatore , asa/oss ecc)			
4	Dal punto di vista pratico l'OSS ha soddisfatto Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5	Dal punto di vista pratico il fisioterapista ha soddisfatto Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6	Dal punto di vista pratico l'infermiere ha soddisfatto Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7	Dal punto di vista pratico il medico specialista ha soddisfatto Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

8	Dal punto di vista pratico l'educatore ha soddisfatto Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9	Dal punto di vista pratico lo psicanalista ha soddisfatto Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10	Dal punto di vista pratico il chinesiterapista ha soddisfatto Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11	E' soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12	E' soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che si è maggiormente occupato di Lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
13	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
14	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
15	Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza ricevuto?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

Indicate le eventuali difficoltà che avete riscontrato (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.