



Fondazione Sant'Andrea - ETS

CARTA dei SERVIZI

CENTRO DIURNO



FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS - Iscritta al RUNTS Repertorio n. 169065
Via San Defendente, 1 - 24023 CLUSONE (Bg) tel. 0346.21078 C.F./P.I.: 03215660162
e-mail: info@fondazionesantandrea.it PEC: certificata@pec.fondazionesantandrea.it
sito internet: www.fondazionesantandrea.it

CENNI STORICI

La Fondazione Sant'Andrea affida le proprie radici storiche ad un legato concesso da Giovanni Sant'Andrea, nobile clusonese.

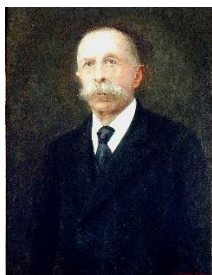
Tale atto di generosità ha permesso di addivenire alla creazione di una struttura avente a missione il fornire servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Numerose sono state le denominazioni (*Ricovero, Casa di Riposo, casa Albergo* e da ultimo *Istituzione*), le sedi e le forme giuridiche; sinonimo di un fervido percorso storico.

Da dicembre 2010, la struttura ha ampliato gli spazi dedicati alla RSA, collegando l'edificio San'Andrea all'ex Ospedale S. Biagio.

La gestione è svolta dal Comune di Clusone prima attraverso la società Istituzione Sant'Andrea s.r.l. costituita nel maggio 2005 poi, dall'ottobre 2012, dalla Fondazione Sant'Andrea Onlus.

Dal 20 maggio 2019 la RSA ha ampliato il numero di posti letto da 116 a 120 così distribuiti: 86 posti accreditati a contratto e 34 posti accreditati non a contratto. Dal 30 Agosto 2019 è stato riconosciuto un nuovo "Nucleo Alzheimer" di 20 posti letto, mediante la riconversione di 20 degli 86 posti già contrattualizzati. All'interno della stessa struttura è nato nel 2004 il Centro Diurno Integrato.



"Nomino mio erede la Congregazione di Carità di Clusone. Voglio che con la mia sostanza sia istituito un ricovero per vecchi d'ambo sessi: cioè maschi e femmine poveri, impotenti al lavoro ed inabili del Comune di Clusone.

(...) Sia un ricovero e non un carcere, abbiano maggiore libertà possibile di uscita non meno di tre o quattro giorni la settimana."

Ritratto Nobile Giovanni Sant'Andrea e citazione tratta dall'atto testamentario.

Il Centro Diurno Integrato prevede la possibilità di accogliere 30 persone in condizione di parziale o totale non-autosufficienza di età superiore ai 65 anni, dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,30 alle ore 17,30 compresi i giorni festivi infrasettimanali ad eccezione dei seguenti: 25 e 26 Dicembre e 01 Gennaio.

Dei 30 posti autorizzati e accreditati da Regione Lombardia, **28** sono a contratto.

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è situato al piano rialzato della Fondazione Sant'Andrea, in una posizione facilmente accessibile e ben collegata agli altri ambienti della struttura. Gli ospiti del CDI dispongono di spazi dedicati pensati per garantire comfort e benessere durante la permanenza quotidiana, tra cui una sala pranzo riservata e un'accogliente sala relax.

Allo stesso tempo, il CDI è inserito in un contesto più ampio e integrato, condividendo con la RSA diversi ambienti e servizi comuni. Tra questi rientrano gli uffici amministrativi, la cucina, la lavanderia, la palestra e la chiesa, elementi che contribuiscono a creare un'organizzazione efficiente e a favorire momenti di socialità e partecipazione.

Sempre al piano rialzato della Fondazione Sant'Andrea si trovano ulteriori spazi a supporto delle attività assistenziali e ricreative: oltre a un salotto e a un ampio soggiorno, sono presenti uno studio medico, la sede del Servizio Animazione e un laboratorio occupazionale, dove vengono proposte attività mirate al mantenimento delle capacità cognitive e manuali degli ospiti.

L'intera struttura è inoltre circondata da un curato giardino piantumato, uno spazio verde pensato per offrire agli ospiti e ai loro familiari un luogo tranquillo e piacevole, ideale per passeggiate rilassanti e momenti di serenità all'aria aperta.

CODICE ETICO

La Fondazione Sant'Andrea opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite della struttura ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato dall'anno 2012.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Nel luglio del 2006 la Fondazione Sant'Andrea ha conseguito la Certificazione del Sistema Qualità Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001 e successivi aggiornamenti.

Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno della RSA e nei servizi domiciliari lavorano seguendo procedure predefinite che assicurano elevati standard gestionali.

FINALITÀ E PRINCIPI

La finalità principale della Fondazione Sant'Andrea è l'assistenza a persone anziane.

Lo scopo di accogliere gli anziani in condizioni di fragilità e non autosufficienti è un'urgenza attuale ed è per noi un'esperienza straordinaria per la crescita umana di ciascuno e per il recupero della memoria storica che gli anziani testimoniano conservando vive le nostre origini e radici.

La residenza tende a garantire:

- l'assistenza quotidiana volta al soddisfacimento delle esigenze della vita;
- il sostegno e l'integrazione del contesto familiare di appartenenza;
- il recupero e mantenimento della persona impedendone il degrado psico-fisico;

- una vita di relazione e di socializzazione attiva.

L'attività della Fondazione si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

Eguaglianza: ogni persona ha diritto ad accedere all'assistenza e alle cure sanitarie senza alcuna discriminazione fondata su sesso, razza, religione, lingua, condizioni socio-economiche o orientamenti politici. La Fondazione garantisce il rispetto di tale principio in tutte le fasi dell'erogazione dei servizi.

Efficienza ed efficacia: l'attività della Fondazione è orientata al perseguimento del miglior equilibrio possibile tra le risorse impiegate e i risultati ottenuti, assicurando al contempo la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di eventuali irregolarità o interruzioni del servizio, la Direzione si impegna ad adottare tempestivamente tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi arrecati all'utenza.

Partecipazione: la Fondazione promuove il coinvolgimento attivo degli utenti, impegnandosi ad accogliere, valutare e analizzare segnalazioni, suggerimenti, reclami e ogni altra forma di feedback relativa alla qualità del servizio. A tal fine, garantisce un'informazione corretta, chiara, completa e accessibile.

Imparzialità: l'operato di tutto il personale della Fondazione Sant'Andrea è improntato a criteri di obiettività, equità e giustizia sociale, assicurando comportamenti uniformi e privi di favoritismi o discriminazioni.

Riservatezza: tutti gli operatori sono tenuti al rigoroso rispetto della riservatezza in merito alle condizioni di salute e alle informazioni riguardanti la sfera privata degli Ospiti. Eventuali violazioni di tale diritto fondamentale devono essere segnalate al Direttore, che provvederà a valutarle e ad adottare i necessari provvedimenti. All'atto dell'ingresso viene fornita l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e viene acquisito il consenso al trattamento dei dati, consentendo così alla Fondazione di operare nel rispetto della normativa vigente.

Informazione: tra i diritti fondamentali dell'Ospite rientra quello di essere tempestivamente e adeguatamente informato in merito alle proprie condizioni di salute e ai trattamenti necessari. A tal fine, l'interessato può rivolgersi al medico della struttura e al Responsabile Sanitario. Mediante apposito consenso, tali informazioni potranno essere condivise anche con la persona cofirmataria del contratto di ingresso.

Dignità della persona: la Fondazione garantisce il rispetto costante della dignità di ogni individuo, sotto il profilo fisico, morale e spirituale. A tutti gli operatori è richiesto di mantenere un comportamento improntato alla massima cortesia, rispetto e attenzione nei confronti degli Utenti.

Per un'informazione completa dei diritti dell'anziano La invitiamo ad approfondire la lettura della *'Carta dei diritti dell'anziano'*, allegata alla presente Carta dei Servizi (All. 1).

I SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO SANITARIO E INFERMIERISTICO

Il Servizio Sanitario del Centro Diurno Integrato è affidato alla supervisione del Responsabile Sanitario, che opera con il supporto di un altro medico. Nonostante la presa in carico all'interno del Centro, ciascun utente continua a fare riferimento al proprio Medico di Medicina Generale per la gestione complessiva della salute.

Il Responsabile Sanitario si avvale inoltre della collaborazione di un'équipe qualificata di infermieri, coordinati da un Responsabile Infermieristico. Questo assetto organizzativo consente di garantire un'assistenza sanitaria completa, continuativa e adeguata ai bisogni specifici di ogni utente.

Assistenza infermieristica: riguarda lo svolgimento di prestazioni sanitarie previste nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), come ad esempio la preparazione e somministrazione della terapia orale, l'esecuzione di terapia intramuscolare, sottocutanea e insulinica, l'effettuazione di medicazioni semplici, il rilevamento dei parametri vitali (pressione, temperatura, peso).

L'eventuale invio al Pronto Soccorso si avvale del 112 e avviene sulla base delle indicazioni presenti nello specifico protocollo di struttura, avvisando appena possibile i familiari di riferimento.

L'accompagnamento è effettuato dal personale del 112.

Al piano terra dell'edificio Sant'Andrea è presente una palestra attrezzata e funzionale. Su prescrizione medica, personale qualificato e specializzato offre agli utenti che ne necessitano interventi riabilitativi e preventivi, finalizzati a migliorare, recuperare o mantenere le capacità motorie e il livello di autonomia nel movimento.



SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA E ALBERGHIERO

All'interno dei Servizi Semiresidenziali per anziani viene garantita un'ampia gamma di attività assistenziali, erogate nel rispetto di protocolli e linee guida proprie dell'ambito socio-sanitario.

L'assistenza tutelare e il supporto nelle attività della vita quotidiana comprendono interventi mirati a:

- assicurare la tutela e la sicurezza complessiva degli utenti durante tutta la permanenza in struttura;
- curare la persona in base ai bisogni individuali, offrendo aiuto nelle attività igieniche quotidiane (come lavarsi viso, mani e denti), prevedendo l'igiene intima nei casi di incontinenza e garantendo il bagno completo con cadenza settimanale;
- supportare l'assunzione dei pasti, modulando l'intervento in base al livello di autonomia di ciascun anziano;
- favorire la mobilità, attraverso l'assistenza nella deambulazione e negli spostamenti all'interno della struttura.

Agli ospiti del Centro Diurno è inoltre garantito un momento di riposo pomeridiano, generalmente in poltrona reclinabile, per favorire il benessere e il recupero delle energie.

Prestazioni Alberghiere:

Il servizio di ristorazione, interno alla struttura, è gestito dal cuoco che ne è il responsabile, coadiuvato da personale qualificato.

I menù vengono variati ogni settimana e periodicamente aggiornati con la consulenza del Responsabile Sanitario. Eventuali diete particolari sono fornite solo su prescrizione del Medico di Medicina Generale.

Il menù viene esposto ogni giorno fuori dalle Sale da Pranzo.

La Sala Pranzo per gli utenti del Centro Diurno Integrato è situata al Piano Rialzato del Sant'Andrea dove ha sede il Centro stesso.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'anziano.

Materiali per l'incontinenza e farmaci: non è previsto l'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi che rimane a carico dell'utente.

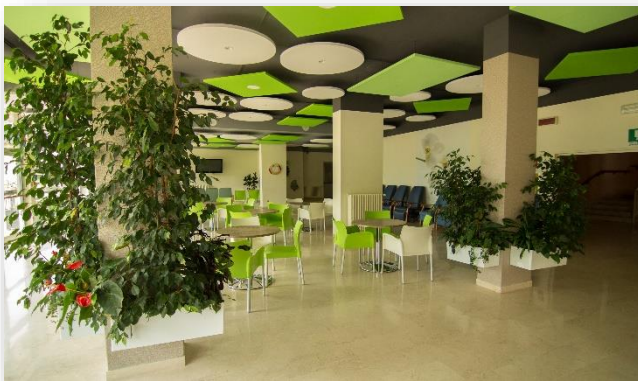
Sanificazione degli ambienti: la pulizia e il mantenimento dell'ordine all'interno dell'unità d'offerta, sono affidati a personale ausiliario.

Menù tipo



Servizio di animazione

Sono previsti momenti di intrattenimento sia negli spazi interni sia in quelli esterni, che comprendono attività individuali, di piccolo e grande gruppo, feste, lettura del quotidiano, proiezioni di film, attività manuali e creative, gite, interventi di stimolazione cognitiva e attività



musicali.

A tali attività si affiancano specifici progetti individualizzati, elaborati anche in coerenza con quanto definito nel PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), finalizzati alla risposta mirata ai bisogni, alle risorse e agli obiettivi di ciascun ospite.

Il programma settimanale delle attività viene esposto all'ingresso del servizio e nelle diverse bacheche dislocate all'interno della struttura.

Servizio Religioso

Nell'edificio Sant'Andrea è situata una Cappella a disposizione degli Ospiti dove viene celebrata la S. Messa il martedì alle ore 16:30 e la domenica alle ore 16:00.

La Fondazione Sant'Andrea partecipa alla vita comunitaria della Parrocchia di Clusone, secondo il calendario liturgico della stessa.



Servizio amministrativo

Gli Uffici amministrativi sono ubicati al piano terra dell'ex Ospedale San Biagio, in prossimità dell'ingresso principale.

Tali uffici gestiscono tutti gli aspetti di natura amministrativa connessi alla vita del Centro Diurno Integrato (CDI), quali, a titolo esemplificativo, la raccolta e l'aggiornamento dei dati, l'emissione delle rette e la fornitura di informazioni di carattere generale.

All'atto dell'ingresso, i familiari sono tenuti a recarsi presso gli uffici amministrativi per l'espletamento delle pratiche burocratiche necessarie.

Il personale amministrativo è a disposizione dell'utenza per fornire informazioni e chiarimenti relativi alle attività dell'Ente nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00, e il sabato dalle 09.00 alle 12.00.

Servizio Trasporto

Per l'accesso al Centro Diurno Integrato è possibile avvalersi, a pagamento, del servizio di trasporto. La Fondazione Sant'Andrea mette a disposizione mezzi adeguatamente attrezzati per il trasporto di persone con disabilità o con ridotta autonomia. Il servizio garantisce il collegamento dell'utente da e verso il Centro Sant'Andrea, assicurando condizioni di sicurezza, comfort e assistenza durante gli spostamenti.

Servizi vari

Telefono

Le chiamate verso l'esterno possono essere effettuate utilizzando il telefono disponibile presso l'ufficio animazione. Il numero telefonico della struttura è 0346 21078.

Gli utenti che non dispongono di un telefono cellulare possono ricevere chiamate dall'esterno attraverso il telefono del servizio e tramite il supporto del personale, che facilita la comunicazione mettendo a disposizione dispositivi cordless.

Wi-Fi: il servizio dispone di connessione Wi-Fi gratuita, a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari

Servizio estetista: il servizio, su prenotazione e a pagamento, offre la possibilità di ricevere alcune prestazioni da parte di un'estetista convenzionata con la Fondazione quali: ceretta viso, manicure, pedicure curativa e non, ritocco piedi, taglio unghie mani e piedi

Servizio parrucchiere

Due giorni a settimana è attivo, presso il piano terra della struttura, un servizio di parrucchiere convenzionato con la Fondazione. Il servizio è compreso nella retta del Centro Diurno Integrato.

La prenotazione può essere effettuata in modo semplice e diretto tramite apposito link inviato ai familiari, che consente di selezionare e gestire autonomamente gli appuntamenti.

Volontariato

All'interno della struttura opera un gruppo di volontari che svolge attività di supporto alle proposte educative, inclusi progetti, iniziative di gruppo e uscite sul territorio, nonché all'accompagnamento degli ospiti nei momenti di carattere religioso e nelle attività di compagnia e socializzazione.

Ciascun volontario presta servizio in base alle proprie disponibilità, secondo un calendario organizzato e definito. È inoltre facilmente identificabile grazie al tesserino di riconoscimento riportante la dicitura "VOLONTARIO".

All'ingresso e all'uscita dalla struttura, i volontari sono tenuti a firmare un apposito registro delle presenze.

Il personale

Il Centro Diurno Integrato della Fondazione Sant'Andrea si avvale di un'équipe multiprofessionale integrata, composta da figure sanitarie, assistenziali ed educative, che operano in modo coordinato al fine di garantire una presa in carico globale dell'ospite.

L'équipe è così articolata:

- Direttore Generale
- Responsabile Sanitario
- Medico
- Coordinatore Responsabile
- Infermiere

Le figure di Fisioterapista ed Educatore Professionale sono presenti in relazione alla programmazione delle attività e ai bisogni specifici dell'utenza, secondo una presenza modulata e non continuativa.

Il personale assistenziale (A.S.A. – O.S.S.) è dimensionato e integrato in base ai bisogni assistenziali degli ospiti, al fine di garantire un'adequata risposta ai livelli di autonomia e alle necessità individuali.

Ogni operatore è identificabile tramite il nominativo riportato sulla divisa di servizio; inoltre, le diverse figure professionali indossano divise di colore differente, al fine di facilitarne il riconoscimento da parte degli utenti e dei familiari.

PROCEDURE DI ACCETTAZIONE E DIMISSIONE

Condizioni e modalità di ammissione

Il Centro Diurno Integrato (CDI) garantisce un servizio di accoglienza semi-residenziale rivolto a persone anziane di età superiore ai 65 anni, in condizioni di fragilità e non autosufficienza.

Il servizio si configura come una risorsa di supporto alla famiglia, finalizzata a favorire la permanenza dell'anziano nel proprio contesto di vita il più a lungo possibile, ritardando o evitando il ricorso al ricovero definitivo in struttura residenziale. In tale ottica, il CDI rappresenta anche un importante sostegno per i familiari, offrendo interventi integrati che rispondono in modo globale ai bisogni assistenziali, sanitari e relazionali della persona.

Per l'accesso al servizio è necessario contattare la Coordinatrice Responsabile, la quale fornirà tutte le informazioni utili in merito alle modalità di ingresso e di frequenza. La domanda di ammissione, redatta sull'apposito modello unico predisposto da ATS, deve essere presentata presso gli uffici amministrativi della struttura.

La richiesta viene successivamente valutata dall'équipe multidisciplinare del CDI che, in relazione alla disponibilità dei posti e all'appropriatezza del profilo, provvede a comunicare ai familiari di riferimento la data di avvio della frequenza.

Per effettuare una visita alla struttura è sufficiente farne richiesta presso gli Uffici Amministrativi; la Coordinatrice del Servizio provvederà ad accompagnare i richiedenti e a fornire le informazioni necessarie.

Graduatoria

La domanda di ammissione mantiene validità a tempo indeterminato e permane in graduatoria fino a eventuale inserimento o a rinuncia da parte dell'interessato.

L'accesso al Centro Diurno Integrato avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande, compatibilmente con la disponibilità dei posti. L'effettivo inserimento è subordinato alla valutazione dell'idoneità psicofisica dell'utente rispetto ai requisiti e alle caratteristiche dell'unità d'offerta, espressa dall'équipe multidisciplinare della struttura.

Una giornata insieme

La giornata tipo dei ns. utenti del Centro Diurno è scandita dai seguenti momenti:

Ore 08.30: partenza dei mezzi per il servizio di accompagnamento e arrivo degli utenti presso il Centro, con momento di accoglienza e saluto.

Ore 09.30:	avvio delle attività assistenziali e di cura della persona, programmate in base ai bisogni individuali degli ospiti.
Ore 10.00:	attività educative e di animazione socio-relazionale.
Ore 12.00:	pranzo.
Ore 13.15:	momento di relax.
Ore 14.00 – 15.00:	proposte fisioterapiche individuali o di gruppo.
Ore 15.00 – 16.00:	attività educative e ricreative.
Ore 15.30:	merenda e avvio delle attività di preparazione al rientro al domicilio.
Ore 16.30:	eventuale partecipazione alla Santa Messa (nella giornata di martedì), a seguire saluto e rientro a casa.

La presa in carico infermieristica viene garantita in modo personalizzato, sulla base dei bisogni specifici del singolo ospite e secondo il piano assistenziale individualizzato.

Modalità di accoglienza

Al momento dell'ingresso di un nuovo Utente, quest'ultimo viene accolto dall'infermiere incaricato e dal Coordinatore della struttura. Segue la visita medica per la compilazione della cartella clinica e l'approfondimento della conoscenza dell'Utente. In fase successiva risulta particolarmente opportuno e gradito, presentare la struttura e i servizi offerti mediante una visita guidata a cura di un'unità operativa costituita dall'educatore professionale e dal coordinatore, affinché la persona accolta possa visitare la struttura nel suo complesso.

Al momento dell'accettazione l'utente dovrà fornire una prescrizione del medico di base con la specifica dei farmaci in corso di somministrazione nonché i farmaci stessi.

L'accettazione viene effettuata dal medico della Struttura il quale procede ad una prima visita medica e alla compilazione del fascicolo sanitario. Entro 30 giorni vengono poi somministrate le valutazioni multidimensionali e viene compilato il PAI.

Si ricorda altresì che, all'atto dell'accoglienza, è necessario passare presso gli uffici amministrativi per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

Gli operatori addetti consegneranno al parente di riferimento la seguente documentazione:

- Carta dei Servizi
- Codice Etico

e predisporranno il contratto d'ingresso per la sottoscrizione.

Rette

L'ammontare delle rette giornaliere per i servizi forniti è determinato ogni anno con deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Fondazione (vedesi allegato). Il pagamento della retta di degenza dà diritto al godimento di tutti i servizi generali e collettivi previsti nella presente Carta dei Servizi e nel contratto d'ingresso.

Il pagamento della retta mensile viene effettuato in via anticipata entro il decimo giorno del mese; può essere effettuato preferibilmente mediante autorizzazione di addebito in conto permanente (SDD) con valuta il giorno 20/25 del mese di riferimento oppure tramite bonifico da effettuare sul c/c bancario indicato nella retta.

L'eventuale aumento dell'importo della retta verrà comunicato dalla Fondazione Sant'Andrea mediante avviso scritto con un termine di preavviso di almeno 30 giorni.

Oltre il termine decorreranno gli interessi legali nella misura vigente.

Per il calcolo della retta: numero dei giorni del mese (tenuto conto dei giorni/settimana di frequenza concordata) x importo giornaliero tenuto conto che:

AMMISSIONE	Retta dal giorno di ingresso fino alla fine del mese
ASSENZE	Pagamento del 100%
DIMISSIONI	
Con 7 gg. di preavviso	Retta per il numero dei giorni effettivi
Senza preavviso	Retta per tutto il mese in corso

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- assistenza medica;
- interventi sanitari di supporto
- assistenza infermieristica quotidiana;
- assistenza diurna con personale qualificato;
- somministrazioni di farmaci;
- prestazioni di fisioterapia-massofisioterapia e/o psicomotricità;
- percorso educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti con possibilità di effettuare eventuali uscite esterne;
- fornitura di pranzo e merenda, e, secondo disposizione medica, diete personalizzate;

Sono invece esclusi dalla retta: servizio trasporto e servizio parrucchiera

Ogni richiesta di variazione del servizio (trasporto, n. dei giorni di frequenza, etc.) deve essere comunicata per iscritto presso gli uffici amministrativi.

Per ogni Utente è previsto inoltre, annualmente, il rilascio della dichiarazione prevista dalla DGR XI/1298 del 25/02/2019 che attesti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Allegati:

1. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
2. COMUNICAZIONI DELL'UTENZA
3. RETTE
4. OPUSCOLO INFORMATIVO ATS SERVIZI A TUTELA DEL CITTADINO
5. QUESTIONARIO "AIUTATECI A MIGLIORARE"

Dimissioni

Gli Ospiti saranno dimessi dal Centro Diurno Integrato:

- su richiesta, degli stessi, previa comunicazione all'Amministrazione;
- su richiesta dei parenti, sempre con il consenso dell'interessato.

L'Ospite/Parente ha facoltà di recedere in qualsiasi tempo dandone comunicazione scritta con preavviso di almeno 7 (sette) giorni.

In mancanza di preavviso verrà addebitato l'importo della retta con i seguenti criteri:

DIMISSIONI	
Con 7 gg. di preavviso	Retta per il numero dei giorni effettivi
Senza preavviso o con preavviso inferiore a 7gg.	verranno addebitati i giorni di mancato preavviso in base ai giorni di presenza concordati.

L'Amministrazione può dimettere l'utente con proprio provvedimento:

- nel termine di 7 giorni dalla data di ammissione, nel caso l'utente non risultasse idoneo alla vita comunitaria;
- per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'utente in comunità.
- mancato pagamento della retta

In caso di trasferimento per dimissione il responsabile sanitario o, in sua assenza, il medico di reparto, provvede ad approntare la lettera di dimissione, contenente i dati sanitari salienti, le scale di valutazione, il foglio di terapia ed ogni informazione clinica utile alla continuità clinico assistenziale.

In caso di trasferimento temporaneo per ricovero ospedaliero, in urgenza o programmato, il direttore sanitario o, in sua assenza, il medico di reparto o l'infermiere in turno provvede ad

approntare il fascicolo informativo dell'utente contenente i dati sanitari salienti, la terapia in atto, gli ultimi parametri vitali rilevati e a comunicare ogni informazione clinica utile alla presa in carico.

DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

L'Utente o il parente avente diritto, possono richiedere, compilando l'apposita modulistica predisposta, l'accesso alla documentazione sanitaria nonché la copia della stessa, presso gli uffici amministrativi della Fondazione secondo il regolamento di accesso agli atti redatto dalla stessa. Il rilascio della copia del fascicolo sanitario è previsto entro 30 gg. dalla data della richiesta al costo di € 15,00 x 20 pagine + € 0,15 per ogni pagina aggiuntiva.

COME RAGGIUNGERCI

Autostrada Milano-Venezia: uscita Bergamo

Strada statale n. 36 direzione Valle Seriana/Clusone.

Autostrada Milano-Venezia: uscita Brescia ovest

Strada statale n. 42 direzione lago d'Iseo, Darfo, Lovere.

Dal capoluogo è possibile accedere con il servizio pullman di linea Bergamo-Clusone.

Raggiunto il centro abitato di Clusone, dopo il Km 34, proseguire per circa 300 mt quindi girare a sinistra in direzione di Via S. Defendente. Percorrerla per circa 300 mt. quindi girare a destra.

Sul territorio di Clusone sono altresì presenti appositi cartelli segnaletici.

Per effettuare una visita alla struttura è sufficiente presentare richiesta presso gli Uffici Amministrativi.

Il personale incaricato provvederà all'accompagnamento, previo appuntamento.

A chi rivolgersi per ...

Per informazioni o per la segnalazione di problematiche di carattere assistenziale, alberghiero, amministrativo o di altra natura, è possibile rivolgersi alla Responsabile delle Relazioni con il Pubblico. Le richieste saranno evase entro 30 giorni dal ricevimento.

È attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), con referente la Dott.ssa KRYSH TALIOVA KATIA al quale Ospiti e familiari possono rivolgersi per qualsiasi richiesta di chiarimento o segnalazione.

RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Presso gli Uffici Amministrativi sono disponibili appositi moduli per la presentazione scritta di

osservazioni, suggerimenti o reclami. È garantita la presa in carico delle segnalazioni e una risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

È inoltre possibile presentare segnalazioni in forma anonima, utilizzando l'apposita cassetta postale collocata all'ingresso della struttura.

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, prima della conclusione del periodo di permanenza viene somministrato un questionario di soddisfazione rivolto a Ospiti e familiari. I risultati dell'indagine vengono raccolti e resi disponibili presso gli Uffici Amministrativi.

L'utente gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dal suo stato di salute. La determinazione di tali limitazioni è di competenza dei Medici della Casa.

La Fondazione non si assume responsabilità alcuna in caso di incidenti che possono occorrere agli utenti fuori dell'Istituto.

ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere è necessario suonare il campanello posto all'entrata di via Milano, 15.

CONTATTI:

Fondazione Sant'Andrea ETS- Via S. Defendente, 1 24023 Clusone (BG)

tel: 0346/21078 fax: 0346/25395

e-mail: info@fondazionesantandrea.it cdi@fondazionesantandrea.it

Copia della Domanda di Ammissione, della presente carta dei servizi e altre notizie in merito all'attività del servizio sono disponibili sul sito: www.fondazionesantandrea.it

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio «di giustizia sociale», enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio «di salute», enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.
- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità

e creatività.

- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- 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 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 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 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 accudire e curare l'anziano fin dove 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 la riabilitazione.
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisce il pieno rispetto della dignità umana.



Fondazione Sant'Andrea - ETS

COMUNICAZIONI DELL'UTENZA

Mod. 7.2-95 Rev. 2 del 01/04/2026

All'attenzione
del Direttore Generale

Data _____
Modalità di presentazione _____
 (orale, per iscritto, via fax o telefonica)
Prot. N. _____

GENERALITÀ DI CHI SCRIVE
NOME
COGNOME
INDIRIZZO
TELEFONO
FIRMA

GENERALITÀ OSPITE/UTENTE
NOME
COGNOME
SERVIZIO
NUCLEO

AREA A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE (RECLAMO, SEGNALAZIONE, GUASTO, SUGGERIMENTO)

Si darà riscontro alla presente comunicazione entro 30 giorni dal ricevimento della stessa.



Fondazione Sant'Andrea - ETS

CENTRO DIURNO INTEGRATO

RETTE

- **Centro Diurno Integrato € 28,00**

Il servizio viene svolto dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,30 alle ore 17.30.

Servizi compresi:

- assistenza medica;
- interventi sanitari di supporto
- assistenza infermieristica quotidiana;
- assistenza diurna con personale qualificato;
- somministrazioni di farmaci;
- prestazioni di fisioterapia-massofisioterapia e/o psicomotricità;
- percorso educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti con possibilità di effettuare eventuali uscite esterne;
- fornitura di pranzo e merenda, e, secondo disposizione medica, diete personalizzate;

Servizi esclusi:

- **trasporto**

€ 6,00 CDI trasporto Clusone	€ 4,50 CDI trasporto Clusone parziale
------------------------------	---------------------------------------

€ 8,00 CDI trasporto fuori Clusone(=o inferiore a 12 Km)	€ 5,50 CDI trasporto fuori Clusone parziale (=/ o inferiore a 12 Km)
--	--

€ 10,00 CDI trasporto fuori Clusone extra (maggiore di 12 Km)	€ 6,50 CDI trasporto fuori Clusone parziale extra (maggiore di 12 Km)
---	---

- **parrucchiera**

Piega € 12,00	Taglio € 5,00
Permanente € 12,00	Tinta € 10,00

Per il calcolo della retta: numero dei giorni del mese (tenuto conto dei giorni/settimana di frequenza concordata) x importo giornaliero considerato che:

AMMISSIONE	Retta dal giorno di ingresso fino alla fine del mese
ASSENZE	Pagamento del 100% sia per retta giornaliera che per il servizio trasporto
DIMISSIONI	
Con 7 giorni di preavviso	Retta per il numero dei giorni concordati
Senza preavviso	o con preavviso inferiore ai 7 giorni → pagamento dei giorni di mancato preavviso in base ai giorni concordati.

Ogni comunicazione di variazione nel servizio richiesto (dimissioni, trasporto, n. dei giorni di frequenza, etc.) deve essere comunicato per iscritto agli uffici amministrativi e avrà decorrenza dal mese successivo alla richiesta.



FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS - Iscritta al RUNTS Repertorio n. 169065
Via San Defendente, 1 - 24023 CLUSONE (Bg) tel. 0346.21078 C.F./P.I.: 03215660162
e-mail: info@fondazionesantandrea.it PEC: certificata@pec.fondazionesantandrea.it

sito internet: www.fondazionesantandrea.it

Mod. 7.2.244 Rev. 16 del 01/04/2026



All.4 Carta dei servizi

Fondazione Sant'Andrea - ETS

SERVIZI A TUTELA DEL CITTADINO



nr. 0614569-RE09

FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS - Iscritta al RUNTS Repertorio n. 169065
Via San Defendente, 1 - 24023 CLUSONE (Bg) tel. 0346.21078 C.F./P.I.: 03215660162
e-mail: info@fondazionesantandrea.it PEC: certificata@pec.fondazionesantandrea.it
sito internet: www.fondazionesantandrea.it

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

(www.ats-bg.it)

L'ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la “voce dei cittadini” nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie bergamasche.

Rientra fra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione ed umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Nello specifico:

- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio sanitari.

L'ufficio può essere contattato telefonicamente allo 035/385296 o attraverso e-mail all'indirizzo: uptats-bg.it;

oppure presentarsi di persona presso l'ufficio, previo appuntamento telefonico.

Il servizio è gratuito.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(www.ats-bg.it)

L'ufficio è gestito da personale dell' ATS .

Nello specifico garantisce:

- informazione, accoglienza ed orientamento dei cittadini cioè informazione sui servizi e accesso a questi, ascolto delle esigenze degli utenti e raccolta delle loro segnalazioni e reclami;
- progettazione e realizzazione di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni dei cittadini e degli altri soggetti pubblici di riferimento realizzando una rete di relazioni con i soggetti accreditati, facendosi anche promotore di progetti nel segno dell'innovazione e della semplificazione;

L'ufficio può essere contattato telefonicamente chiamando il centralino allo 035/385111 o attraverso e-mail all'indirizzo urp@ats-bg.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ASST BERGAMO EST

Per contattare l'URP centrale aziendale è possibile chiamare il n. 035.306.3768 (dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00), o scrivere una mail all'indirizzo:

urp@asst-bergamoest.it



Fondazione Sant'Andrea - ETS

“AIUTATECI A MIGLIORARE” QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Mod. 7.2.440 Rev.02 del 2/04/2026

Il presente questionario mira a rilevare il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari. Le risposte sono anonime e verranno trattate in forma aggregata per scopi statistici e di miglioramento del servizio.

Metodo di valutazione: Per ogni voce, barrare la casella corrispondente al giudizio.

AREA 1: ACCOGLIENZA E ASPETTI AMMINISTRATIVI

Comfort degli spazi comuni: Comfort e gradevolezza degli arredi e degli spazi del servizio

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Prima accoglienza: Facilità nelle procedure di ingresso e orientamento

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Accoglienza all'arrivo in struttura, soddisfazione dell'inserimento ricevuto

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Disponibilità dell'Amministrazione: Chiarezza delle informazioni amministrative e disponibilità del personale d'ufficio

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Trasparenza economica: Chiarezza delle informazioni relative alle modalità di pagamento e al regolamento interno fornite dal personale d'ufficio

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

AREA 2: AREA SANITARIA ED ASSISTENZIALE

Attenzione all'ospite: Gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte del personale sanitario

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Gentilezza e professionalità da parte del personale assistenziale

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------



FONDAZIONE SANT'ANDREA - ETS - Iscritta al RUNTS Repertorio n. 169065
Via San Defendente, 1 - 24023 CLUSONE (Bg) tel. 0346.21078 C.F./P.I.: 03215660162
e-mail: info@fondazionesantandrea.it PEC: certificata@pec.fondazionesantandrea.it
sito internet: www.fondazionesantandrea.it

Attenzione da parte del personale ai bisogni dell'Ospite

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

AREA 3: FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

Efficacia dei trattamenti: Percezione del miglioramento o del mantenimento delle capacità motorie

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Empatia del fisioterapista: Capacità del professionista di motivare e supportare l'Ospite durante gli esercizi

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Dotazione attrezzature: Qualità e adeguatezza degli ausili e della palestra

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

AREA 4: ANIMAZIONE E VITA SOCIALE

Coinvolgimento: Capacità degli educatori di stimolare la partecipazione alle attività.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Varietà delle proposte: Diversificazione delle proposte educative

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Apertura all'esterno: Organizzazione di uscite o eventi con volontari e realtà del territorio

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Rispetto della spiritualità: Accesso ai servizi religiosi o supporto spirituale

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

AREA 5: RISTORAZIONE E QUALITÀ DEI PASTI

Varietà del menù: Rispetto della stagionalità e rotazione delle pietanze

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Qualità della proposta dei menù: Qualità dei menù proposti

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Personalizzazione: Capacità della cucina di rispondere a preferenze individuali o esigenze dietetiche specifiche.

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

AREA 6: **SERVIZI GENERALI**

Pulizia degli spazi comuni: Gli ambienti ad uso comune risultano curati e gradevoli in termini di pulizia e sanificazione

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

AREA 7: **SERVIZI ACCESSORI**

Parrucchiera: Qualità e accessibilità del servizio parrucchiera

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Estetista: Qualità e accessibilità del servizio estetista

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

Servizio di accompagnamento: Funzionalità del servizio trasporto

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

SODDISFAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO

INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SAPREI
---------------	-------------	----------	-------	--------	------------

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

1. Cosa apprezza maggiormente del nostro servizio CDI?

2. Quale aspetto ritiene debba essere migliorato prioritariamente?

3. Si sente ascoltato dal personale quando esprime un disagio o una necessità?

☐ SÌ ☐ NO ☐ PARZIALMENTE

Se la risposta è negativa o parziale, si chiede cortesemente di specificarne la motivazione

Questionario compilato da: ☐ Ospite ☐ Familiare ☐ Altro

Frequenza settimanale dell'Ospite:

☐ 1v/sett ☐ 2-3 v/sett ☐ dalle 4 v/sett

Data: _____