

FONDAZIONE

PENSIONATO SANNAZZARESE

ONLUS

Via Incisa, n°1 – 27039 Sannazzaro de' Burgondi (PV)

CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA



CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

C-DOM

LA FONDAZIONE PENSIONATO SANNAZZARESE ONLUS

La Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS ha sede a Sannazzaro de' Burgondi in via Incisa n° 1 ed è un centro polivalente che dispone di 61 posti letto presso la Residenza Sanitaria Assistenziale e di n. 15 posti in regime semiresidenziale presso il Centro Diurno Integrato con la finalità del recupero psico-fisico delle funzioni compromesse della persona e con l'obiettivo di mantenimento delle funzionalità residue.

La Fondazione Pensionato Sannazzaro ONLUS è accreditata, inoltre, per l'erogazione di Assistenza Domiciliare Integrata - Voucher Socio-Sanitario.

Gentile utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata offerto dalla Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS.

Si tratta di uno strumento di presentazione generale che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi perseguiti al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

In particolare, si propone di:

- **rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.**

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante da parte della nostra organizzazione; La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi per fare tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a Sua disposizione l'Ufficio Amministrativo ed aperto al pubblico nei giorni e secondo gli orari di seguito evidenziati.

Ringraziandola per averci scelto le saremo senza dubbio vicini con i nostri operatori, informandola sull'erogazione del Voucher Socio-Sanitario nelle sue diverse tipologie nonché sull'effettuazione delle prestazioni domiciliari.

La Direzione

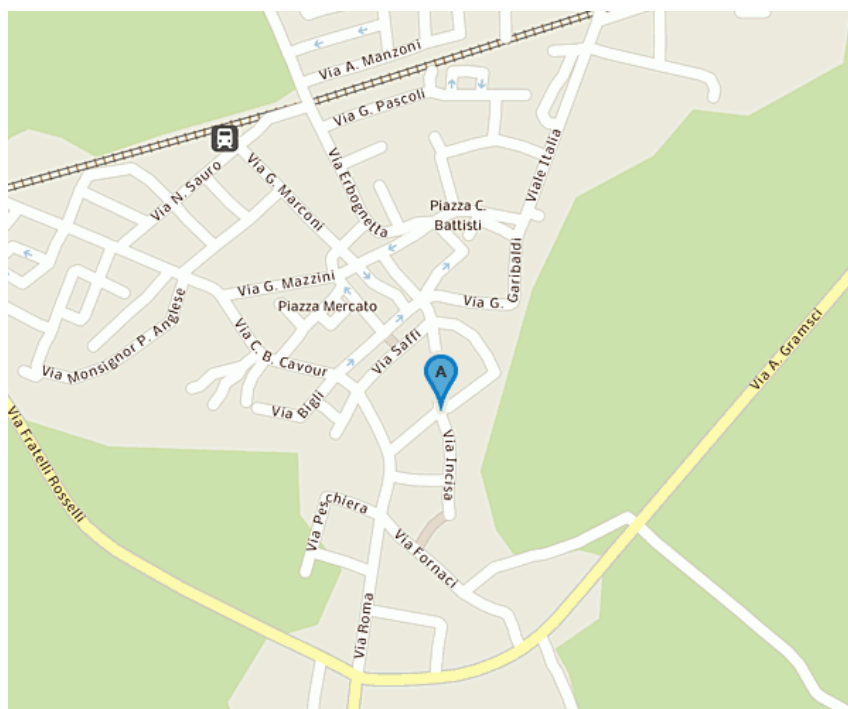
RIFERIMENTI DELL'UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'ufficio amministrativo è disponibile
dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:
08.30 – 13.00 / 14.00 – 17.15

☎ Il numero telefonico per contatti, informazioni e reclami è 0382/996625

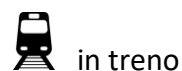
L'Ufficio amministrativo svolge attività di accoglienza e di tutela, facilitando l'accesso ai servizi attraverso informazioni chiare e precise sulle prestazioni erogate e sui tempi di attesa, gestisce istanze e reclami e dà attuazione al principio di trasparenza dell'attività amministrativa. Raccoglie suggerimenti e osservazioni, rileva i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogate e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità.

L'ufficio amministrativo ha funzioni di intrattenere rapporti di dialogo con le persone che usufruiscono dei servizi dell'Assistenza domiciliare Integrata e garantisce la possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti tramite operatori presenti in struttura oltre gli orari di chiusura del call center e disponibilità di un servizio di reperibilità telefonica attivo per 7 giorni/settimana, disponibile dalle 8 alle 18 grazie alla condivisione di operatore della RSA gestita dalla Fondazione Pensionato Sannazzaro ONLUS.



La sede della Fondazione
si trova in via Incisa 1 a
Sannazzaro de' Burgondi.

La struttura è
raggiungibile anche
tramite mezzi pubblici



in treno



in pullman.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA: CHE COS'È?

È un insieme coordinato di attività socio sanitarie prestate a domicilio e dirette alla cura e/o alla riabilitazione della persona. Viene fornita mediante il Voucher Socio Sanitario.

A fronte dell'erogazione del servizio domiciliare C-Dom, l'ATS provvederà alla corresponsione in favore dell'Ente di un corrispettivo determinato sulla base delle tariffe vigenti e delle rendicontazioni mensili ricevute.

IL SERVIZIO È GRATUITO.

Il voucher socio-sanitario è un titolo corrispondente ad un contributo economico dato dalla Regione Lombardia attraverso le ATS che viene utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare sociosanitaria integrata, erogata da operatori socio-sanitari qualificati: medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali.

La finalità che si intende conseguire è quella di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione dell'individuo non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella sua casa e di poter scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza che gli necessita.

Riteniamo utile fornire alcune semplici informazioni d'uso riguardo al voucher socio sanitario:

- ✎ è un titolo, non una somma di denaro liquido!
- ✎ ha validità di norma mensile: al termine del periodo assegnato può essere confermato o chiuso;
- ✎ è una iniziativa a sostegno della domiciliarità;
- ✎ viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata da personale del Distretto Socio Sanitario dell'ATS a ciò incaricato;
- ✎ l'Ente prescelto dall'utente per usufruire delle prestazioni riconosciute con il Voucher è tenuto a predisporre un piano assistenziale concordato con l'assistito/familiari;
- ✎ come già evidenziato, è gratuito, non è legato né al reddito, né all'età dell'utente;
- ✎ è valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali domiciliari (infermiere, terapeuta della riabilitazione, specialista) e solo presso Enti che siano stati accreditati dalla Regione;
- ✎ si interrompe in caso di ricovero prolungato in ospedale o di inserimento in Strutture residenziali o semiresidenziali.

A CHI È DESTINATO?

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalità elevata, patologie degenerative).

E' rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

Via Incisa, n°1 – 27039 Sannazzaro de' Burgondi (PV)

- ✎ presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- ✎ presenza di una condizione di non deambulabilità;
- ✎ non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- ✎ presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- ✎ presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

I soggetti beneficiari delle prestazioni sono da individuarsi in persone in situazioni di fragilità, nei confronti delle quali è stato emesso il relativo voucher da parte dell'ATS.

L'entità dello stesso sarà definita sulla base della gravità dell'assistito e delle conseguenti prestazioni da erogare.

Le prestazioni previste dall'Assistenza Domiciliare Integrata vengono sospese all'atto dell'ingresso del beneficiario in strutture residenziali, semi residenziali e ospedaliere.

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Il servizio di cura a domicilio viene attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

- la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita **entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera** (tali urgenze sono prese in carico entro 24 ore);
- **il limite delle 72 ore non vale per le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI** che possono essere attivate anche successivamente.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Con la presa in carico del soggetto, la ns. Struttura procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del P.A.I. e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza. Il P.A.I. deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

La Fondazione si impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti; tali protocolli sono presenti presso la Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS e sono approvati dal Responsabile sanitario medico dell'erogatore, definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali e regionali, redatti sulla base dei criteri EBN - Evidence Based Nursing - ed EBM - Evidence Based Medicine, periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione/confronto documentato con il personale interessato.

Via Incisa, n°1 – 27039 Sannazzaro de' Burgondi (PV)

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e all'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ATS, che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.

DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA

I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

I documenti che, compongono il **fascicolo socio assistenziale e sanitario**, stazioneranno per tutta la durata del Voucher al Vostro domicilio saranno:

- ✎ **P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato)** per la valutazione/rivalutazione multidimensionale dei bisogni dell'utente e la progettazione, la pianificazione degli interventi previsti;
- ✎ **Diario degli interventi** ovvero il diario infermieristico assistenziale e/o il diario fisioterapico per la registrazione degli eventi occorsi e degli interventi attuati dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno;
- ✎ **Progetto Riabilitativo Individuale** redatto dal team riabilitativo coerente con i bisogni rilevati;
- ✎ **Foglio firma**
- ✎ **Schede di valutazione** attestanti le valutazioni dei bisogni dell'utente mediante l'uso di opportune scale di valutazione.

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'ATS.

Alla scadenza di ogni Piano Assistenziale Integrato (PAI) la cui durata è concordata direttamente con il personale di ATS, l'operatore ritirerà il materiale cartaceo e lo consegnerà presso l'ufficio amministrativo dove verrà archiviato in apposita cartella a disposizione per eventuali controlli da parte della vigilanza ATS.

La prestazione domiciliare comprende la disponibilità dei beni sanitari di cui all'elenco della DGR. 3541 del 30.05.2012, senza oneri aggiuntivi a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Resta inteso che la fornitura al cittadino dei presidi previsti nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi (D.M. n. 322/1999) è garantita dalle ATS.

La Fondazione Pensionato Sannazzarese assicura la disponibilità e le condizioni di buon utilizzo:

- dei dispositivi di protezione individuale
- dell'automobile Fiat Panda di proprietà della Fondazione, adeguata alle caratteristiche del territorio, per il raggiungimento del luogo di vita dell'utente da parte degli operatori.

Alcuni Operatori effettuano il voucher utilizzando mezzi di trasporto personali muniti delle opportune assicurazioni previste dalla normativa vigente.

DIMISSIONE

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I.:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.

LIVELLI DI RESPONSABILITÀ

Il Legale Rappresentante è il Presidente della Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS. La persona responsabile della sezione informatica è il Ragioniere dell'Ente che si occupa della raccolta dei voucher ultimati e provvede personalmente a verificare la corretta compilazione dei singoli fogli e l'elaborazione di riepiloghi mensili.

Le varie figure professionali sono responsabili del proprio operato sulla base delle proprie competenze.

Le figure professionali di riferimento dell'ADI sono:

- Direttore Sanitario
- Care manager
- Referente amministrativo.

ORARI DELLE PRESTAZIONI

La Fondazione Pensionato Sannazzarese garantisce la disponibilità delle figure professionali richieste per tutti i giorni feriali dalle 8 alle 18.

Le prestazioni dovranno essere garantite anche nei giorni festivi, qualora previsto dal PAI e per casi di particolare criticità assistenziale.

La Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS garantisce la continuità dell'assistenza - giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio: un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti.

STRUMENTI E MODALITÀ A TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) costituisce uno strumento di tutela delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie ed è istituito presso la sede dell'ATS di Pavia in viale Indipendenza, 3.

L'UPT fornisce le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

I cittadini possono rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela, previo appuntamento telefonico (numero 0382.431321) per essere supportati ed assistiti nella presentazione di segnalazioni o reclami e nell'eventuale predisposizione di documentazione a supporto.

Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS:

- ✎ raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'ATS, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture socio sanitarie per Anziani, Disabili, Tossicodipendenze ecc.;
- ✎ accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;

IL DIFENSORE CIVICO

Al Difensore Civico Regionale ci si può rivolgere anche quando, fatta la segnalazione all'UPT, non si è soddisfatti della risposta ricevuta.

Al Difensore Civico Regionale, infine, ci si può rivolgere anche per altre materie quando nel proprio Comune non è presente il Difensore Civico Comunale.

Per conoscere tutte le competenze del Difensore Civico Regionale, o per contattarlo, consultare il relativo sito www.difensorecivico.lombardia.it

DOVERI DEL MALATO

Il malato e i suoi famigliari sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile collaborando con il personale con cui entrano in rapporto e devono altresì favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia con il personale, condizione per un'efficace programma terapeutico.

LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

E' attivo un sistema di rilevazione del giudizio e gradimento sui servizi erogati da parte degli utenti dell'ADI, tramite la compilazione di un questionario.

Il questionario viene consegnato all'utente al termine della prestazione o almeno una volta all'anno in caso di proroghe che determinano una durata oltre i 12 mesi. Gli utenti nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

L'operatore o l'utente consegna il questionario compilato all'ufficio amministrativo che lo archivia per successiva elaborazione, con cadenza annuale da parte della Direzione, la quale predisporrà una relazione, a disposizione degli operatori, in cui evidenziare criticità e predisporre azioni di miglioramento.

L'esempio del questionario è consultabile nell'ultima pagina della presente Carta dei Servizi.

MODALITÀ E TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

La gestione dei reclami rappresenta una delle modalità di registrazione della soddisfazione della clientela. Ogni reclamo è trattato, seguendo la catena delle responsabilità, in modo controllato. I reclami sono utilizzati come strumento di miglioramento.

La Direzione della Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

In particolare, le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati all'ufficio amministrativo in forma scritta, o tramite fax o e-mail; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

NORME ETICHE DEGLI OPERATORI

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Come già evidenziato, tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che insieme al Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Sanitario Sociale dell'utente. Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. La Fondazione è titolare del trattamento dei dati.

TEMPISTICHE E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Il diritto di accesso si esercita con motivata richiesta indirizzata al Legale Rappresentante della Fondazione, nella quale l'interessato deve indicare gli estremi del documento richiesto e gli elementi che ne consentano l'individuazione. Inoltre deve essere specificato e, ove occorra, comprovato, l'interesse connesso all'oggetto della richiesta e deve essere dimostrata la propria identità o i propri poteri rappresentativi.

Le domande di accesso agli atti ed ai documenti amministrativi devono essere redatte su apposito modulo prestampato a cura dell'Ente e disponibile presso l'Ufficio amministrativo, nonché scaricabile dal sito web aziendale.

L'istanza può essere presentata:

- Direttamente all'Ufficio amministrativo allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento, nei seguenti giorni/orari: dal lunedì al venerdì ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- via posta, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento;
- via fax (n. 0382/996160), allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento;
- al seguente indirizzo PEC: pensionato.sannazzarese@pec.it, in conformità all'art. 65 del D.Lgs. 82/2005.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, fatti salvi i casi di sospensione o differimento.

Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito.

Salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di riproduzione, nonché i diritti di ricerca e visura, così determinati:

Diritti di segreteria:

- € 2,00 per la documentazione inserita nell'archivio corrente (ricerca breve)
- € 5,00 per la documentazione inserita nell'archivio storico (ricerca superiore ad un'ora)

Copie semplici:

- € 0,20/pagina per la documentazione in formato A4
- € 0,30/pagina per la documentazione in formato A3

Copie autenticate: ai suddetti costi si aggiunge la marca da bollo vigente

Altre riproduzioni:

- € 3,00 per la riproduzione di documenti su supporto informatico (CD, DVD) Il pagamento delle spese di cui sopra, sarà da effettuarsi al momento del ritiro del materiale

L'Ufficio amministrativo fornirà tutte le informazioni relative alle tempistiche, modalità di accesso e costi di ricerca e riproduzione.

La presente Carta dei Servizi viene consegnata all'utente o al caregiver, il quale ne attesta il ricevimento apponendo la propria firma sul modello Diffusione Carta dei Servizi.

SCHEMA DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gent.mo/ma Signore/a,

Le chiediamo di compilare il questionario allegato allo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di mettere un segno (X) sulla faccina corrispondente alla risposta che Le sembra più adatta.

Per inviare il questionario compilato al nostro servizio, La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

In ogni caso il questionario una volta compilato potrà essere:

- riconsegnato personalmente ai nostri operatori;
- inviato a mezzo posta al nostro indirizzo
- trasmesso a mezzo fax al n. **0382/996160** o via mail all'indirizzo info@pensionatosannazzarese.it.

I risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questa struttura, e potranno essere messi a Sua disposizione. La ringraziamo della collaborazione.

La Direzione

COMPILAZIONE E RESTITUZIONE

Il questionario viene compilato in data ___ / ___ / _____
gg / mm / aaaa

- dall'utente da un familiare altro _____
- con l'aiuto di familiari o conoscenti
- con l'aiuto di un operatore

e poi

- riconsegnato agli operatori spedito per posta altro _____

INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

COGNOME E NOME (facoltativo) _____

ETÀ (in anni) _____

SESSO MASCHIO FEMMINA

NAZIONALITÀ ITALIANA STRANIERA

Metta un segno (X) sulla faccina corrispondente alla risposta che Le sembra più adatta

	POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NON SO
1 AREA INFORMAZIONE È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata previste con il Voucher Socio Sanitario?				
2 AREA CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA Dal punto di vista pratico gli operatori che le hanno prestato assistenza hanno soddisfatto le sue esigenze?				
3 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (orari, turnazione del personale, ecc.)?				
In particolare il Suo giudizio sugli orari degli appuntamenti/accessi domiciliari è:				
Com'è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza da parte dei nostri operatori?				
4 AREA RELAZIONALE È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori che si sono occupati di Lei?				
Com'è il Suo giudizio sulla cortesia dimostrata dagli operatori?				
Com'è il Suo giudizio sulla disponibilità dei nostri operatori (ad ascoltare, alle spiegazioni, ecc.)?				
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza domiciliare ricevuto con il voucher socio sanitario?				

EVENTUALI OSSERVAZIONI / COMMENTI / SUGGERIMENTI
