

FONDAZIONE

**PENSIONATO SANNAZZARESE**

ONLUS

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

**CARTA DEI SERVIZI**

**RSA APERTA**



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **RSA APERTA**

### **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 per l'erogazione di Assistenza Domiciliare Integrata - Voucher Socio-Sanitario e dispone di n° 4 alloggi protetti per anziani autosufficienti.

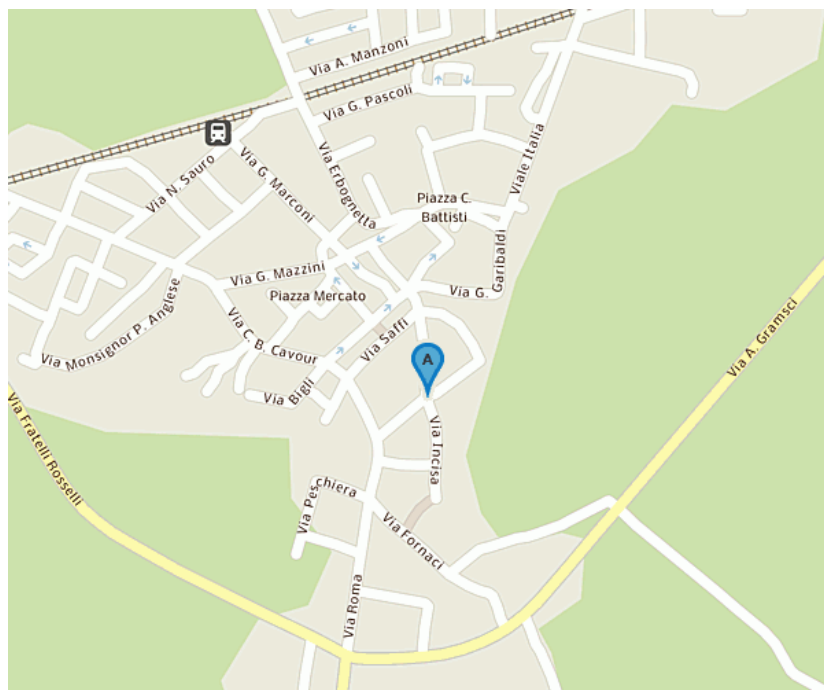
### RIFERIMENTI DELL'UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'ufficio amministrativo risponde alle richieste 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, facilitando l'accesso ai servizi attraverso informazioni 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 i fattori che determinano la qualità.

Inoltre ha funzioni di intrattenere rapporti di dialogo con gli utenti del servizio di RSA Aperta 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.

## RSA APERTA: CHE COS'È?

È un insieme coordinato di attività socio sanitarie prestate dalla RSA costituite da interventi di sostegno alla domiciliarità erogabili sia all'interno della struttura sia presso l'abitazione della persona diretti alla cura e al miglioramento del benessere della persona.

### Ricovero semi residenziale

Il ricovero semi residenziale prevede l'accoglienza presso i locali della RSA da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.30 in uno spazio dedicato agli ospiti che saranno accolti da animatori e personale ausiliario per trascorrervi momenti di socializzazione al di fuori del contesto familiare offrendo tempo libero ai caregiver abituali.

Nel caso di interventi di tipo semi-residenziale il costo a **carico della famiglia pari a euro 10** comprende il pranzo e la merenda che saranno fatturate alla fine del mese di riferimento.

A fronte dell'erogazione del **servizio al domicilio**, l'ATS Pavia provvederà alla corresponsione in favore dell'Ente di un corrispettivo determinato sulla base delle tariffe previste per ogni profilo di assistenza e delle rendicontazioni mensili ricevute.

**IL SERVIZIO PER L'UTENTE È GRATUITO.**

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 del voucher per RSA Aperta:

- ✎ è un titolo, non una somma di denaro liquido;
- ✎ ha validità in base al termine del periodo assegnato dal valutatore ATS e può essere confermato o chiuso;
- ✎ è una iniziativa a sostegno della domiciliarità;
- ✎ viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata da personale dell'ATS a ciò incaricato (valutatore);
- ✎ l'Ente prescelto dall'utente per usufruire delle prestazioni riconosciute con il profilo assegnato 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 decesso o di inserimento in Strutture residenziali o semiresidenziali.

## ACCESSO ALLA MISURA

Il cittadino si rivolge direttamente alla RSA scelta tra quelle che hanno sottoscritto il contratto con l'ATS e successivamente alla RSA spetta la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, il medico con un operatore professionale (educatore-psicologo, fisioterapista o infermiere) della Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS effettuano la valutazione multidimensionale al domicilio del richiedente, considerando gli aspetti di natura clinico-sanitaria sia di natura socio-ambientale e relazionale.

A seguito della valutazione accedono alla misura:

- Le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress di caregiver;
- Gli anziani non autosufficienti ultra 75enni, invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 e 24 e indipendentemente dal livello di stress del caregiver.

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione viene effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio viene effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

## A CHI È DESTINATO?

I destinatari della misura RSA aperta sono:

- ✎ **Persone anziane affette da demenza.** Le forme di demenza senile e di decadimento cognitivo costituiscono una problematica avente un forte impatto per la famiglia che se ne deve fare carico, determinando un conseguente importante onere, sia assistenziale, che emotivo. Per poter attivare la misura RSA aperta, la situazione di demenza deve essere certificata da uno specialista neurologo o geriatra, di una struttura pubblica o convenzionata.
- ✎ **Persone di età superiore a 75 anni non autosufficienti.** Se in una prima fase di applicazione di questa misura, Regione Lombardia aveva destinato tale intervento solo alla popolazione affetta da demenza, dal 2015 si estende il campo di applicazione anche a questa fascia, caratterizzata da altrettanta fragilità. Per poter attivare la misura RSA aperta, in questo caso, la persona fragile viene valutata attraverso alcune apposite scale, che misurano la compromissione delle autonomie nelle attività della vita quotidiana.

**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.**

## MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Il servizio di cura a domicilio viene attivato nel momento in cui il medico geriatra comunica all'ufficio amministrativo l'idoneità della domanda presentata dall'utente a cui è stata effettuata la valutazione multidimensionale al domicilio.

Successivamente la presa in carico viene definito il Progetto Individualizzato (PI) - con esplicitazione della durata che non può essere superiore ai 3 mesi - che prevede gli obiettivi, le aree di intervento, i tempi e le figure professionali coinvolte e riporta la data prevista per l'attivazione degli interventi che deve avvenire entro i successivi 30 giorni. Il PI viene condiviso con l'utente o con il suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza a quanto stabilito con il PI, la RSA elabora il conseguente Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), dove indica gli interventi programmati, le figure coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Le prestazioni sono combinate ed erogate nell'arco temporale previsto dal piano in base ai bisogni della famiglia e dell'utente.

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La RSA garantisce tutte le prestazioni previste dal voucher in conformità al PAI mettendo a disposizione tutte le tipologie di figure professionali richieste dalla misura specifica oltre a quelle già operanti presso la RSA. Le degenze all'interno della RSA (residenzialità e semiresidenzialità) seguiranno la stessa organizzazione proposta agli ospiti della RSA nel rispetto del PAI e della libera volontà di adesione alle attività quotidiane da parte dell'ospite.

In accordo con la normativa di riferimento, gli interventi che si possono realizzare sono:

- ✎ Valutazione: è questo un intervento svolto al domicilio, atto ad analizzare il contesto familiare e ambientale in relazione ad ogni specifica situazione presa in carico;
- ✎ Addestramento del caregiver: si affianca il familiare nella gestione del proprio caro fragile, per un tempo circoscritto, per quei settori e ambiti relativi ad esempio all'igiene personale o all'organizzazione di vita, fornendo istruzioni e consigli pratici, utili alla miglior gestione possibile;
- ✎ Care management: è un intervento che si concretizza attraverso contatti telefonici, accessi domiciliari e incontri e che assicura alla famiglia il monitoraggio degli interventi, la rassicurazione, il supporto, la guida e l'accompagnamento nella costruzione del piano assistenziale.
- ✎ Integrazione del lavoro del caregiver e sostituzione temporanea del caregiver: è un intervento che si esplica nell'aiuto nell'igiene personale, nei trasferimenti letto - sedia, nel bagno assistito, nella somministrazione dei pasti, nell'abbigliamento, nella mobilitazione oppure nel garantire una presenza, in momenti definiti, in cui il familiare possa riposarsi, gestire commissioni, uscire di casa;

- ✎ Interventi qualificati di accompagnamento, dialogo e arricchimento del tempo, uscite per mantenere le relazioni e favorire l'autonomia motoria;
- ✎ Interventi di stimolazione cognitiva e di sostegno ai disturbi comportamentali nella demenza, counseling e terapia occupazionale;
- ✎ Altre attività da svolgersi anche presso la RSA come attività fisioterapica, di interventi che agiscono sulla sfera cognitivo-comportamentale, relazionale ed emotivo attraverso un percorso che ha lo scopo di ridurre la disabilità del paziente preso in carico.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura del medico geriatra della RSA, che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo.

## DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA

Gli operatori sono tenuti alla compilazione di alcuni documenti ogni qual volta si recano presso il domicilio dell'utente. 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** e rimangono per tutta la durata del servizio domiciliare sono:

- ✎ **Diario degli interventi** ovvero il diario infermieristico assistenziale e/o il diario fisioterapico e/o il diario animativo per la registrazione degli eventi occorsi e degli interventi attuati dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Caregiver/Tutore/amministratore di sostegno;
- ✎ **Foglio firma** con l'indicazione delle date e degli orari delle prestazioni, che viene compilato mensilmente su apposito modello. L'operatore di riferimento ha cura di consegnarlo all'ufficio amministrativo terminato il mese in corso e di portare un foglio nuovo al domicilio.

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.

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 servizio utilizzando mezzi di trasporto personali muniti delle opportune assicurazioni previste dalla normativa vigente.



## DIMISSIONE

Alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I. l'utente viene confermato o rivalutato dal medico su richiesta degli operatori, se ritengono necessario un nuovo intervento e procedere a rivalutare l'assistito.

In caso vengano meno i bisogni assistenziali si procede con la dimissione dell'assistito dal servizio di RSA aperta.

## 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 della RSA aperta sono:

- Responsabile Sanitario
- Care manager individuato nel referente amministrativo per i servizi domiciliari
- Direttore amministrativo

## ORARI DELLE PRESTAZIONI

La Fondazione Pensionato Sannazzarese garantisce la disponibilità delle figure professionali richieste per il servizio di RSA Aperta per tutti i giorni feriali dalle 7 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, retto da persona indipendente dall'Azienda Sanitaria Locale, 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 lesa un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'Asl, 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](http://www.difensorecivico.lombardia.it)

## DOVERI DEL MALATO

Il malato e i suoi familiari 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 della RSA aperta, tramite la compilazione di un questionario.

Il questionario viene consegnato all'utente al termine della prestazione o almeno una volta nel corso del servizio. 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](mailto: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:

La presente Carta dei Servizi viene consegnata all'utente o al caregiver, il quale ne attesta il ricevimento apponendo la propria firma sul modello RSA Aperta Diffusione Carta dei Servizi e al consenso al trattamento dei dati personali.

## **SCHEDA 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](mailto: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*

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

**EVENTUALI OSSERVAZIONI / COMMENTI / SUGGERIMENTI**

---



---



---