

## Carta dei Servizi

### Alloggi protetti per anziani “Residenze La Magnolia & Villa Mosca”

#### Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Servizi forniti
6. Giornata tipo
7. Ristorazione
8. Costi
9. Calendario e orari
10. Modalità di ammissione e dimissione
11. Sistema di valutazione della soddisfazione
12. Codice etico
13. Accesso agli atti amministrativi
14. Organizzazione degli spazi
15. Organizzazione del personale
16. Professionisti

La Fondazione Aletti - Beccalli - Mosca Onlus, Ente privato senza scopo di lucro, costituita nel 1998, ha creato “Le Residenze La Magnolia e Villa Mosca”, una struttura protetta per anziani autosufficienti o con limitate fragilità, che desiderano mantenere l'autonomia abitativa in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane e opportunità per continuare a condurre una vita relazionale soddisfacente, in un ambiente protetto.

Con gli alloggi protetti si intende fornire risposta a questi bisogni emergenti con soluzioni innovative, offrendo servizi tradizionali con momenti di vita familiare, animazione, e un servizio residenziale assistito.

“Le Residenze La Magnolia e Villa Mosca” di proprietà della Fondazione Aletti Beccalli Mosca Onlus, sono gestite in collaborazione con Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus, da 120 anni specializzata nei servizi alla persona.

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus si occupa di garantire il benessere e l'assistenza degli ospiti delle Residenze attraverso personale qualificato, sia per quanto concerne il trattamento alberghiero, sia per il servizio socio-assistenziale.

Fondazione istituto Sacra Famiglia Onlus offre servizi accreditati di assistenza e riabilitazione rivolti a persone con disabilità psicofisiche, anche gravi e gravissime, e ad anziani non autosufficienti. Assiste ogni giorno oltre 2000 utenti in forma residenziale, diurna, ambulatoriale e domiciliare, operando nelle diverse sedi di Lombardia, Piemonte e Liguria.

#### Sede operativa

**Castronno**  
Via Stazione, 2  
21040 Varese (VA)  
Tel. 0332 892781

#### Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T052160163000000008304  
**CCP** 13557277

## 1. DEFINIZIONE

L'Unità d'Offerta Sociale denominata "Alloggio Protetto per Anziani" è un servizio costituito da unità abitative indipendenti, offerte in locazione ad anziani autosufficienti, che scelgono l'alloggio come proprio domicilio abituale o per brevi periodi di soggiorno.

Le Residenze "La Magnolia" e "Villa Mosca" (Unità d'Offerta autorizzate secondo la DGR Regione Lombardia 11497/2010), offrono alloggi protetti per anziani con elevati livelli di comfort e sostegno alla persona.

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità è "prendersi cura" della persona fragile, non assistibile a domicilio, in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere e della qualità della vita all'interno di un contesto specificamente dedicato a anziani.

Gli interventi avvengono nel rispetto della dignità, libertà e dei diritti fondamentali della persona e sono assicurati da operatori di elevata professionalità, debitamente formati e aggiornati, ciascuno per le proprie competenze.

## 3. UTENTI

Persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto. Sono considerate persone con limitata autonomia quelle con compromissione minima e parziale delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione e con minima difficoltà di autotutela per riduzione delle capacità di giudizio. Sono pertanto esclusi soggetti non autosufficienti bisognosi di assistenza continuativa.

Presso la residenza Villa Mosca è inoltre riservato ampio spazio alla accoglienza dedicata di sacerdoti.

La struttura può accogliere un massimo di 23 ospiti presso la "Magnolia", 9 presso "Villa Mosca".

## 4. STATUS GIURIDICO

La struttura è adibita ad Alloggi Protetti per Anziani ai sensi della DGR 11497 del 17/03/2010.

## 5. SERVIZI FORNITI

Gli interventi previsti comprendono:

### **Servizi alberghieri**

- Personale addetto presente 24 ore su 24;
- pulizia degli appartamenti e delle zone comuni;
- lavaggio e stiratura indumenti personali;
- fornitura, lavaggio e stiratura di biancheria piana;
- servizio ristorazione nelle sale comuni ed al bisogno in appartamento;
- recapito postale presso la struttura;
- connessione Wi Fi;
- custodia denaro e beni in cassaforte;
- posto auto;
- quotidiani e giornali.

### **Servizi di assistenza e supporto personale**

- Personale ausiliario socio assistenziale per aiuto nell'igiene personale e nelle autonomie;
- attività di animazione;
- attività fisioterapica di gruppo;
- aiuto per l'assunzione di terapie;
- servizio di case management e orientamento ai servizi;
- attività religiosa;
- Medico di Medicina Generale con ambulatorio interno alla Struttura (per coloro che richiedono in ATS l'assegnazione di questo medico)
- monitoraggio infermieristico delle condizioni di salute

### **Servizi supplementari a pagamento, interni o in collaborazione con la rete territoriale**

È possibile usufruire dei seguenti servizi a richiesta con costo aggiuntivo:

Trattamento fisioterapico individuale	50,00 euro
Visite fisiatriche	120,00 euro
Servizio ASA individuale	18 euro all'ora
Espletamento pratiche amministrative (cambio residenza e altre pratiche anagrafiche / richiesta medico di base del territorio)	20,00 euro a prestazione
Gestione dei rapporti con il medico di base del territorio (contatti, richiesta impegnative)	10.00 euro al mese
Approvvigionamento farmaci prescritti (prenotazione + ritiro farmaci in farmacia, rendicontazione scontrini farmacia e preparazione nota spesa per ospite)	10.00 euro al mese
Prestazioni infermieristiche	Vedi tariffario allegato (prelievi / iniezioni / medicazioni)
Podologo	Vedi tariffario allegato
Parrucchiere	Vedi tariffario allegato
Parcheggio auto coperto (salvo disponibilità)	1,00 euro al giorno

### **Servizio religioso**

All'interno di della Residenza Villa Mosca è presente una cappella nella quale gli ospiti possono esercitare il proprio culto.

### **Responsabilità**

Ogni Unità della Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di vario genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità stessa.

## 6. GIORNATA TIPO

La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida riportate nello schema seguente:

7.00 - 11.45	Supporto all'alzata nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative; Assistenza all'igiene della persona, ove necessita; Colazione dalle 7.30 alle 9.00; Attività riabilitative / animative / occupazionali, uscite;
12.15 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 16.00	Riposo pomeridiano per chi desidera o necessita.
16.00 - 16.30	Merenda
16.30 - 19.00	Attività riabilitative / animative / occupazionali; Socializzazione tra ospiti; Uscite;
19.00 - 20.00	Cena; Supporto all'assunzione della terapia serale, ove necessita;
20.00 - 21.00	Preparazione/supporto per il riposo notturno, ove necessita;
21.00 - 7.00	Riposo notturno; La notte è presidiata da operatore che interviene tramite chiamata di emergenza;

## 7. RISTORAZIONE

Il menù varia a seconda delle stagioni (invernale ed estivo) ed è formulato con programmazione giornaliera. La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione e nel rispetto dei criteri stabiliti nel manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina interna dedicata e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione, dietetici.

I familiari che intendano condividere i pasti con i loro cari possono accordarsi con il Responsabile dell'Unità.

## 8. COSTI

Le tariffe applicate per il servizio residenziale, a carico dell'utente/famiglia, vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione di Fondazione Aletti Beccalli Mosca.

Tariffe applicate dall'1.01.2024	Euro
Tariffa mensile in camera singola per ospiti con contratto a tempo indeterminato	1.950,00
Tariffa mensile in camera doppia per coppia di ospiti con contratto a tempo indeterminato (a persona)	1.650,00
Tariffa mensile per ospiti con contratto temporaneo (max 3 mesi)	2.300,00
Una Tantum a fondo perduto per nuovi ingressi con ospitalità a tempo indeterminato	500
Una Tantum a fondo perduto per nuovi ingressi con ospitalità per periodo non superiore a tre mesi	200

Servizi erogati nella struttura compresi nelle tariffe applicate e a pagamento, sono quelli descritti nel paragrafo 5. SERVIZI FORNITI.

## 9. CALENDARIO E ORARI

La struttura garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.

Gli anziani ospitati possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata festivi compresi. È comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali (indicativamente gli orari 7-9; 12-13.15; 19-20.15)

In caso di particolare necessità, è possibile la permanenza del familiare durante le ore notturne, previa autorizzazione del Responsabile di Unità.

## 10. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

La modulistica di ammissione può essere ritirata presso la struttura (previo appuntamento con Assistente Sociale o Responsabile) oppure consultabile e stampabile dal sito: [www.residenzalamagnolia.it](http://www.residenzalamagnolia.it)

La domanda va inoltrata all'Assistente Sociale della struttura contattabile alla mail [lincarbone@sacrafamiglia.it](mailto:lincarbone@sacrafamiglia.it)

È prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte dell'Assistente Sociale e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

### **Visite**

Le persone ospitate possono ricevere visite da parte dei famigliari o amici durante tutto l'arco della giornata: le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate.

È possibile la permanenza dei famigliari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con i responsabili dell'Unità.

Le modalità di accesso sono al momento subordinate al rispetto delle disposizioni normative istituzionali ed interne relative al controllo del rischio pandemia COVID-19.

### **Assenze**

Le assenze di una o più giornate vanno comunicate ai Responsabili.

### **Dimissioni**

Le dimissioni di un ospite possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari;
- cessata rispondenza della struttura alle mutate condizioni/necessità del soggetto.

## 11. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti / caregiver che si avvalgono dei servizi di Fondazione Istituto Sacra Famiglia. Il questionario indaga le seguenti aree:

- qualità delle strutture;
- qualità delle informazioni/comunicazioni;
- qualità delle cure/prestazioni;
- qualità delle relazioni interpersonali.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da

### **Sede operativa**

**Castronno**  
Via Stazione, 2  
21040 Varese (VA)  
Tel. 0332 892781

### **Sede legale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T052160163000000008304  
**CCP** 13557277

consegnare alla Direzione Sociale - Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico della Fondazione. Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni.

## 12. CODICE ETICO

Come previsto dalla D.G.R. 2569/2014, Fondazione Istituto Sacra famiglia è dotata di un proprio Codice Etico - Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso. Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

## 13. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

La vigente normativa in materia di privacy, il Dlgs 196/2003, prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili. In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Promozione e Sviluppo-Servizi Marketing Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali.

Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore.

## 14. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Gli interventi vengono attuati presso gli edifici denominati "La Magnolia" e Villa Mosca", disposti entrambi su tre piani collegati da ascensori, più un'autorimessa nei due piani interrati.

La Residenza "La Magnolia" è composta da 23 alloggi, saloni comuni ad ogni piano, sala da pranzo comune, palestra per la fisioterapia, lavanderia, solarium e reception.

La Residenza "Villa Mosca" è composta da 9 alloggi, salone e sala da pranzo al 1° piano, cappella, studio medico, uffici.

Gli appartamenti di entrambe le residenze sono costituiti da camera da letto arredata, bagno attrezzato e corridoio/ingresso con armadio.

Tutte le camere sono inoltre fornite di: minifrigo, pulsante di chiamata per il personale, TV, poltrona reclinabile, WiFi. Tutti gli spazi e gli alloggi sono stati studiati e realizzati per consentire il passaggio e la mobilità senza barriere architettoniche, nel rispetto della normativa regionale in materia.

Le Residenze sono inoltre dotate di un giardino con percorso interno privo di barriere architettoniche.

### Sede operativa

**Castronno**  
Via Stazione, 2  
21040 Varese (VA)  
Tel. 0332 892781

### Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T052160163000000008304  
**CCP** 13557277

## 15. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno dell'UdO opera un'equipe multi disciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socio assistenziale, messa a disposizione dalla nostra Fondazione.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali.

## 16. PROFESSIONISTI

Profili

- Direttore
- Responsabile di struttura
- Educatore
- Animatore
- Assistente sociale
- Infermiere Professionale
- Fisioterapista
- Ausiliari Socio Assistenziali
- Cuochi
- Personale Ausiliario
- Personale amministrativo
- Volontari

Il servizio attivo e reperibilità responsabili sulle 24 h

## COME RAGGIUNGERCI

### SEDE CENTRALE - CESANO BOSCONO

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 – 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

[www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org) – [accettazione@sacrafamiglia.org](mailto:accettazione@sacrafamiglia.org)

### FONDAZIONE ALETTI-BECCALLI-MOSCA ONLUS

#### “RESIDENZE LA MAGNOLIA & VILLA MOSCA”

Via Stazione 2 - 21040 Castronno (VA)

Tel. 0332 892781

[www.residenzalamagnolia.it](http://www.residenzalamagnolia.it) - [lamagnolia@sacrafamiglia.org](mailto:lamagnolia@sacrafamiglia.org)

Le Residenze sono situate in un tranquillo centro urbano di poco più di 5 mila abitanti, a soli 9 km dal centro di Varese e 35 km da Milano; posta di fronte alla stazione ferroviaria di Castronno, garantisce agli ospiti ed ai loro familiari, comodi e rapidi collegamenti con il capoluogo di provincia e la città di Milano.

#### IN AUTOMOBILE:

autostrada: A8 Milano/Varese, uscita Castronno, seguire le indicazioni per la stazione di Castronno.

#### CON I MEZZI PUBBLICI:

In treno: le Residenze La Magnolia e Villa Mosca sono situate di fronte all'uscita pedonale della stazione FS

#### Sede operativa

**Castronno**  
Via Stazione, 2  
21040 Varese (VA)  
Tel. 0332 892781

#### Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T052160163000000008304  
**CCP** 13557277

Castroonno

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.

Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.

Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

Il funzionamento degli Alloggi Protetti per Anziani è regolamentato con DGR 11497 del 17/03/2010.

## **ALLEGATI**

- Allegato A
- Modulo segnalazioni
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*

### **Sede operativa**

**Castroonno**  
Via Stazione, 2  
21040 Varese (VA)  
Tel. 0332 892781

### **Sede legale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T052160163000000008304  
**CCP** 13557277

## ALLEGATO A

### Prestazioni infermieristiche a richiesta

Prestazione	Costo
Prelievo	10,00 euro + materiale
Iniezioni	5,00 euro + materiale
Medicazioni	5,00 euro + materiale
Altro	12,50 euro / 30 min.

### Istituto Pegaso sas di Salvaderi D. Cerchiarolo V. & C. Castronno

Prestazione	Costo
Trattamento Pedicure professionale	35,00 euro+ smalto 3,00 euro
Trattamento Pedicure estetico (estetista)	25,00 euro+ smalto 3,00 euro
Trattamento Pedicure Semplice	20,00 euro+ smalto 3,00 euro
Trattamento Manicure	13,00 euro+ smalto 3,00 euro
Trattamento Manicure smalto lunga durata	20,00 euro
Taglio unghie mani	8,00 euro
Taglio unghie piedi	12,00 euro
Limatura	7,00 euro
Applicazione o cambio smalto	5,00 euro
Applicazione smalto lunga durata	8,00 euro
Trattamento o visita con podologa	Da 60,00 euro
Trattamento con osteopata	60,00 euro
Trattamenti viso, corpo, epilazione	Sconto 10% su listino negozio
Trattamenti in struttura	Prezzi da definire

### “Diamoci un taglio” parrucchiere Castronno

Prestazione	Costo
Shampoo piega	15,00 euro
Taglio uomo/donna	15,00 euro
Colore	28,00 euro
Colore ammoniacca	30,00 euro
Permanente	30,00 euro
Lozione curativa	5,00 euro
Colpi di sole	da 30,00 euro
Crema ristrutturante	5,00 euro

### **MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE**

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

**Sede operativa**

**Castronno**  
Via Stazione, 2  
21040 Varese (VA)  
Tel. 0332 892781

**Sede legale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T0521601630000000008304  
**CCP** 13557277

Alla Cortese attenzione del Direttore di Sede

Il/la Sottoscritto/a

.....

Utente dell'Unità

.....

(oppure) grado di parentela

.....

del/della Sig./Sig.ra

.....

degente presso l'Unità Operativa

.....

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....

.....

.....

data .....

firma .....

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data .....

firma .....

**Sede operativa**

**Castronno**  
Via Stazione, 2  
21040 Varese (VA)  
Tel. 0332 892781

**Sede legale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T052160163000000008304  
**CCP** 13557277

## UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO
2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva  
 Si       No
3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?  
SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente    2=sufficiente    3=buono    4=  
eccellente    5=ottimo
- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva  
 Si       No
5. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?  
SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente    2=sufficiente    3=buono    4=  
eccellente    5=ottimo
- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda  
 Si       No
7. Ritieni che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?  
SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente    2=sufficiente    3=buono    4=  
eccellente    5=ottimo
- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

9. Ritiene che le attività educative e riabilitative proposte al Suo familiare siano adeguate ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente    2=sufficiente    3=buono    4=eccellente    5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Se vuole valutare il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative risponda SI, se invece non sa cosa rispondere risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

11. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente    2=sufficiente    3=buono    4=eccellente    5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Se vuole valutare la qualità complessiva del servizio erogato dall'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

13. Alla luce delle domande di cui sopra come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente    2=sufficiente    3=buono    4=eccellente    5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

15. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=  
eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

17. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=  
eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...) risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

19. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...)?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=  
eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Se vuole valutare la qualità del comfort degli spazi di vita dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=  
eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Ristorazione risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=  
eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Pulizia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=  
eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

26. Se vuole valutare la qualità del Servizio Lavanderia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=  
eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. Se vuole valutare l'impatto che l'attuale contesto economico possa avere sulla gestione ed organizzazione dei servizi risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si  No

29. Ritiene che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione ed organizzazione dei servizi?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=  
eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

30. Annotazioni e suggerimenti