



FONDAZIONE  
SACRA FAMIGLIA  
ONLUS

***CARTA DEI SERVIZI DEL  
CENTRO DIURNO DISABILI  
SANTA CHIARA I***

***ANNO 2020***

Sede Legale: P.zza Mons. Moneta 1 – 20090 CESANO BOSCONI (MI)  
Tel. 02/45.677.741 – 848 Fax 02/45.677.309

Emessa il 02/01/2020

# **CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO PER DISABILI (CDD) S. CHIARA 1**

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per i C.D.D., con DGR 18334 del 23 Luglio 2004. Devono essere annualmente aggiornate.

**La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento di informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.**

**A garanzia dell'informazione trasmessa agli utenti/legali rappresentanti/familiari viene richiesta la firma su apposita modulistica di presa visione della Carta.**

## **Contenuto informativo**

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status Giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Attività fornite:
  - a. prestazioni socio sanitarie
  - b. attività socio assistenziali
  - c. interventi di servizio sociale
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Ripartizione dei Costi
  - a. contributo fondo sanitario regionale
  - b. retta sociale
  - c. comprensività della retta
10. Calendario e orario di apertura
11. Modalità di ammissione e dimissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Codice etico
14. Accesso agli atti amministrativi
15. Organizzazione degli spazi
16. Organizzazione del personale
17. Personale presente

## 1. DEFINIZIONE

Il Centro Diurno per persone Disabili (CDD), è un'unità di offerta semiresidenziale appartenente al Sistema Socio Sanitario Regionale, deputata all'accoglienza di persone disabili con età superiore ai 18 anni e, di norma, fino ai 65 anni.



## 2.FINALITA' E OBIETTIVI

Le attività che si svolgono all'interno del CDD hanno come obiettivo quello di affermare, nel rispetto della dignità e della libertà della persona, l'osservanza dei seguenti principi:

- presa in carico della persona, in riferimento al suo ciclo di vita (attuale ambiente di vita, richieste e bisogni), in modo uniforme, globale e flessibile, di concerto con la famiglia;
- eguaglianza di ogni utente nel ricevere i trattamenti necessari più appropriati, senza discriminazioni di sesso, religione, appartenenza etnica;
- qualità e appropriatezza dei trattamenti;
- continuità e regolarità delle prestazioni;
- condivisione con utenti e familiari dei progetti individuali e di unità;
- tutela della privacy;
- efficacia ed efficienza, intese quali valutazione dei risultati dell'intervento e del rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti per migliorare qualitativamente i servizi offerti.

## 3.UTENTI

L'Unità può accogliere fino a 25 soggetti, di sesso maschile o femminile, di età superiore ai 18 anni, con disabilità intellettiva, limitate dipendenze funzionali e disturbi generalizzati dello sviluppo.

La fragilità degli utenti è definita dall'appartenenza alle 5 classi del sistema SIDI, riportate in ciascuna scheda individuale.

In presenza contestuale di condizioni specifiche, dettagliate dalla normativa regionale di riferimento, è possibile accogliere eccezionalmente soggetti minorenni.

**L'Unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale . Tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari.**

#### **4.STATUS GIURIDICO**

Il CDD è stato abilitato all'esercizio con Determina Asl 399/2009 e con Determina n. 132 del 26.2.2014 per 25 posti ed è accreditato con D.G.R. 10454/2009 per n. 25 posti.

Tutti i posti accreditati sono contrattualizzati con ATS.

#### **5.REQUISITI ORGANIZZATIVI**

All'interno del CDD S. Chiara per ogni utente vengono elaborati e verificati almeno semestralmente o secondo le necessità dall'équipe multidisciplinare i Progetti Individuali e la pianificazione degli interventi (PEI), tenendo conto dell'individualità di ogni persona, dei suoi bisogni, dei suoi limiti ma anche delle abilità realmente possedute o emergenti sulla base della valutazione educativa.

Il Progetto Individuale definisce gli obiettivi che verranno perseguiti nel corso dell'anno, gli interventi specifici, le metodologie adottate, il personale coinvolto, le modalità e i tempi di verifica. I Progetti Individuali formulati in équipe pluriprofessionale, vengono sottoposti a utenti e familiari per la discussione e la condivisione. Scopo di questi incontri è anche quello di offrire ai familiari una rilevante, costante e significativa formazione relativa alle tecniche educative utilizzate al CDD.

In coerenza con la classe di fragilità, vengono garantite ai frequentanti:

- attività socio-sanitarie ad elevato grado d'integrazione
- attività di riabilitazione
- attività di socio-riabilitazione
- attività educative

## **6. ATTIVITA' FORNITE**

Gli interventi con gli utenti vengono attuati secondo una metodologia scientifica ( in accordo con le linee guida 21 dell'Istituto Superiore di Sanità) e tecnica di Educazione Strutturata secondo il modello Superability. Tali tecniche sono impiegate per organizzare l'ambiente fisico, sviluppare il calendario delle attività attraverso agende per immagini, attuare trattamenti occupazionali, utilizzando materiali organizzati con aiuti visivi al fine di sviluppare abilità e permettere alle persone con disabilità intellettive e disturbi generalizzati dello sviluppo di usare in modo indipendente le abilità possedute.

Il progetto ri-abilitativo prevede un intervento integrato dei professionisti dell'équipe con i familiari, affinché attraverso una collaborazione reciproca si utilizzino le stesse modalità educative e si realizzi il processo di generalizzazione, che consenta di applicare nella vita di tutti i giorni le abilità apprese all'interno del CDD.

### **a. Prestazioni socio sanitarie**

#### **Interventi ri-abilitativi e psico educativi strutturati svolti dal personale educativo:**

- interventi per l'incremento o insegnamento di abilità di comunicazione attraverso l'uso di strumenti visivi e agenda iconica, socializzazione, autonomie di base, abilità cognitive e abilità occupazionali.
- interventi per la riduzione di comportamenti problematici e disadattivi
- interventi per l'incremento dei comportamenti adattivi.
- Interventi di aggancio all'esterno del Centro per lo sviluppo delle autonomie svolti in collaborazione con altri servizi della Fondazione, come i Laboratori (ceramica, falegnameria, serra, bigiotteria, cartotecnica ecc), o interventi di socializzazione anche all'esterno sulla base di quanto indicato dal Progetto Individualizzato.

#### **Interventi infermieristici**

- somministrazione della terapia che l'utente deve assumere nelle ore di frequenza al Centro (la terapia farmacologia viene somministrata dagli infermieri previa prescrizione del medico curante e apporto dei farmaci da parte dei familiari);
- procedure di primo intervento in caso di manifestazioni acute;
- rilevazione crisi epilettiche, di agitazione psicomotoria, di cadute ed altri eventi critici ;
- rilevazione peso/pressione;

- osservazione e rilevazione di informazioni relative alle variazioni dello stato di salute, in funzione di una corretta segnalazione al personale medico;
- contatti con le famiglie per comunicazioni relative allo stato di salute degli utenti, su indicazioni del personale medico;
- gestione della sala medica per quanto attiene l'approvvigionamento farmaci, cura e custodia della documentazione sanitaria e sorveglianza dei presidi medico-clinici in dotazione.

### **Prestazioni fisiatriche**

- visite fisiatriche;
- prescrizione di protesi e ausili.

*N.B.: La prescrizione di ausili personalizzati è a carico del S.S.N. (carrozzine, deambulatori, ecc.) ed è attuata dal fisiatra della Fondazione Istituto Sacra Famiglia, eventualmente con l'aiuto del tecnico ortopedico; il fisiatra fa richiesta all'ATS competente.*

*L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'utente; di conseguenza la buona conservazione e la manutenzione dello stesso è a carico dell'utente/famiglia.*

### **Prestazioni fisioterapiche**

- osservazione e valutazione delle abilità grosso-motorie e fino-motorie , per impostare e attuare, ove necessario, l'intervento fisioterapico o fornire indicazioni per attivazione motoria ad ASA ed educatori;
- osservazione e valutazione dei disturbi disfagici;
- osservazione e valutazione per prescrizione di ausili volti a rendere l'utente più autonomo;

Le suddette prestazioni vengono erogate da fisioterapisti appartenenti ai servizi riabilitativi della Fondazione Istituto Sacra Famiglia.

### **b. Attività socio assistenziali**

- Interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene della persona, somministrazione pasti).
- Interventi di generalizzazione e mantenimento di abilità acquisite, su indicazioni contenute nel Progetto Individuale.
- Interventi di deambulazione assistita su indicazioni fisioterapiche.

### **c) Interventi di servizio sociale (svolti dalla Assistente Sociale della Direzione Sociale)**

- Raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale e sociale dell'utente e in relazione alle aspettative dei familiari per un positivo inserimento;
- Informazioni e consulenza in merito a procedure e problematiche di tipo amministrativo, previdenziale e di tutela giuridica (ad es. amministrazione di sostegno );
- Informazioni per agevolare il collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con enti e istituzioni;

### **Altri servizi**

#### **Servizio Trasporto**

Il servizio trasporto al Centro Diurno è a carico dei familiari o dell'ente locale. Generalmente il trasporto viene organizzato dai diversi comuni di provenienza degli utenti in orari differenziati a seconda di quanto è stato concordato con i familiari dei frequentanti.

#### **Servizio religioso**

L'Unità assicura il servizio religioso cattolico, curato dai frati cappuccini; nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dal frequentante o dai suoi familiari.

#### **Servizio Volontariato e Servizio Civile**

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animativo, ricreativo e culturale dedicate ai propri assistiti.

Presso la Sede di Cesano Boscone è istituito un Servizio Volontariato che accoglie le richieste di coloro che vogliono proporsi e coordina tutte le forme di volontariato, sia di singole persone che di gruppi o associazioni, che operano nell'ente.

Il Servizio Volontariato coordina anche i giovani del Servizio Civile che, per l'anno in corso, sono inseriti in nuovi progetti da sviluppare nella sede e nelle Filiali della Fondazione.

Anche i giovani, come i volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, sportive, animative e di socializzazione nei contesti territoriali individuati, con affiancamento al personale dedicato.

## Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il Responsabile di Unità controlla e verifica che la pulizia sia effettuata in maniera adeguata.

## 7.GIORNATA TIPO

Ciascun utente e la sua famiglia hanno un educatore di riferimento responsabile del Progetto Individualizzato.

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

8.30 - 9.30	Il personale presente è impegnato nell'accoglienza degli utenti nei diversi nuclei di riferimento e dei parenti che, eventualmente, accompagnano i loro figli al Centro. In questa occasione avviene lo scambio di informazioni con i genitori che accompagnano direttamente i figli, diversamente, lo scambio avviene attraverso il quaderno delle comunicazioni.
9,30 - 11,30	Inizio delle attività con interventi educativi di insegnamento individualizzato o di gruppo, generalizzazioni delle abilità apprese, interventi di attivazione motoria, interventi nei laboratori occupazionali
11,30 - 12,00	Conclusione delle attività mattutine, riordino degli ambienti, preparazione del refettorio, igiene personale.
12,00 - 13,00	Consumazione del pranzo con attuazione di interventi riabilitativi e assistenziali, riordino del refettorio in base all'organizzazione del singolo gruppo con riferimento agli obiettivi previsti dal PEI
13,00 - 14,00	Igiene personale
14,00 - 15,00	Interventi educativi di insegnamento individualizzato o di gruppo e interventi nei laboratori
15,00 - 16,00	Il personale presente è impegnato nell'accompagnamento degli utenti per l'uscita dal Centro. In questa occasione avviene lo scambio di informazioni con i genitori che riprendono direttamente i figli, diversamente il personale aggiorna il quaderno delle comunicazioni. Il personale educativo si dedica all'aggiornamento e verifica del Progetto Individualizzato e compilazione del registro delle consegne



## 8.RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.

Presso la Fondazione è costituita una Commissione Mensa composta da un Responsabile del Servizio di Dietologia, un Responsabile del Servizio Acquisti e alcuni Responsabili di Unità, oltre ad alcuni membri del Comitato Parenti/Rappresentanti dei familiari. La Commissione ha il compito di:

- vigilare sul buon funzionamento del servizio prestato e sulla rispondenza dello stesso alle necessità degli assistiti;
- segnalare eventuali disfunzioni o criticità;
- suggerire cambiamenti innovativi per una maggiore efficienza del servizio.

Il servizio alberghiero presso il CDD prevede la consumazione del pranzo con menù giornaliero differenziato.

## 9. RIPARTIZIONE DEI COSTI

### a. contributo fondo sanitario regionale

Il CDD appartiene alla rete del sistema Socio Sanitario e come tale prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante SIDI (Scheda Individuale Disabile) richiamate e specificate nella tabella sottostante. La medesima tabella evidenzia lo standard assistenziale correlato al livello di fragilità.

<b>Classe</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Minuti di assistenza sett. per ospite	1.300	1.100	900	750	600
Tariffa sanitaria giornaliera pro-capite	€ 58,00	€ 54,50	€ 51,00	€ 47,50	€ 45,00

#### **b. retta sociale.**

La retta di frequenza per tutti i CDD gestiti direttamente dalla Fondazione Istituto Sacra Famiglia, a titolo di compartecipazione alla spesa, è stabilita per l'anno 2020 in € 39,50 giornaliera; eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati a seguito di delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino all'eventuale dimissione dell'assistito.

***N.B. L'unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale, tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari. Tali norme prevedono il prosieguo della frequenza mantenendo la maggior parte degli oneri a carico del Fondo Sanitario senza limiti di tempo con una quota a carico dell'ospite stabilita da Regione Lombardia con DGR XI/2672 del 16/12/2019, in € 17,50 giornaliera.***

#### **c. comprensività della retta**

La retta di frequenza copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività socio sanitarie erogate giornalmente dal CDD e comprende le forniture dei pranzi. Non comprende le spese derivanti da altre attività complementari a carattere socio assistenziale quali:

- spese di trasporto giornaliera dei frequentanti dalla loro abitazione al CDD;
- spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- spese derivanti da altre attività complementari programmate
- spese derivanti da necessità personali e particolari di singoli utenti.

#### **Rilascio certificazione delle rette ai fini fiscali**

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio (nel periodo aprile-maggio), ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

## **10. CALENDARIO ED ORARIO DI APERTURA**

Il CDD è aperto 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi infrasettimanali) dalle 8,30 alle 16,00.

Entro il 31 dicembre di ciascun anno viene comunicato ai frequentanti il calendario relativo ai periodi di chiusura dell'anno successivo.

## **11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

### **Modalità di ammissione**

I familiari possono inoltrare domanda di ammissione alla Direzione Sociale della Fondazione direttamente o tramite i Servizi Sociali di zona, mediate la compilazione dell'apposita modulistica. Ogni informazione può essere richiesta alla Direzione DS.

È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

Può essere inoltre richiesta una visita alla struttura: in tal caso il richiedente viene affidato al responsabile dell'Unità per una visita guidata e per la consegna di ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o legale rappresentante o familiare, eventualmente integrata da altra documentazione ritenuta significativa, viene accolta e valutata dalla Direzione competente, la quale esprime un parere di idoneità e decide l'assegnazione all'Unità CDD ritenuta più idonea, sia per le necessità assistenziali ed educative che per le attitudini relazionali del soggetto.

Alla domanda deve essere allegata espressione di consenso al trattamento dei dati sensibili, come previsto dal Dlgs n. 196/2003 e da Progetto Regionale CRS-SISS.

Entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, la Direzione Sociale comunica al richiedente, legale rappresentante, familiare o ente locale l'esito della stessa.

In caso di idoneità all'ammissione ma in mancanza di posto disponibile, la domanda viene posta in lista di attesa presso la Direzione Sociale; la lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

In presenza di posto libero e, coerentemente con la sua posizione nella graduatoria di accesso, il richiedente viene chiamato dalla Direzione Sociale per l'ingresso.

Hanno la priorità all'ingresso le situazioni di fragilità sociale segnalate dal Servizio Sociale del Comune nel quale è presente l'unità d'offerta, nonché gli utenti provenienti da altre Unità della Fondazione.

L'ammissione in struttura è subordinata all'impegno scritto col quale il richiedente o l'ente locale si assume l'onere e garantisce il pagamento della retta.

### **Presa in carico nell'Unità**

La persona disabile entra al CDD dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento) presso la Direzione Sociale.

Al momento dell'ingresso viene accolta, insieme a chi la accompagna, dall'èquipe dell'Unità che, dopo i saluti e il benvenuto, fornisce una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico- infermieristica, gli interventi riabilitativi, educativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio

Nel corso del colloquio vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa ecc.
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti)
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica ecc.
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini ed interessi personali
- le aspettative, le richieste, le opinioni si ritiene di voler render note.

Vengono mostrati gli spazi di vita ed illustrato il loro utilizzo e la persona in ingresso viene presentata al personale presente e agli altri frequentanti.

Il gruppo definito all'ingresso non è tuttavia da considerare definitivo. Su valutazione dell'equipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di gruppo, suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude entro 30 giorni con l'elaborazione del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI). Alla redazione del Progetto e alla successiva realizzazione concorre l'equipe multi-professionale e tutto il personale presente al Centro.

Il Progetto Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.

Il percorso di presa in carico si conclude, mediamente, nell'arco di 90 giorni, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta.

Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o l'ente inviante, si potrà procedere alle dimissioni.

### **Visite e accompagnamento al CDD**

I frequentanti il CDD possono ricevere visite da parte dei familiari o amici negli orari di apertura del servizio, ad eccezione dei periodi dedicati al pranzo di mezzogiorno e al momento del dopo pasto ( ore 12,00 – 14,00 ), concordando preventivamente col Responsabile i tempi e gli orari delle visite.

Nel caso in cui la famiglia si avvalga di terze persone per l'accompagnamento o per uscite dal CDD, è tenuta a darne preventiva comunicazione scritta, fornendo nome e cognome e fotocopia della carta d'identità delle stesse e concordando col Responsabile del Centro le modalità delle uscite.

L'ente gestore si riserva, comunque, la facoltà di assumere informazioni su persone non conosciute.

### **Assenze (Regolamento del CDD)**

Le assenze prevedibili vanno motivate e preventivamente concordate col Responsabile di Unità in funzione del percorso educativo/ri-abilitativo del soggetto.

Le assenze per eventi improvvisi vanno comunicate tempestivamente in forma telefonica al Responsabile.

Per informazioni più dettagliate anche relative alla esposizione della quota sociale in caso di assenza si fa riferimento al Regolamento del CDD.

### **Trasferimenti**

Eventuali trasferimenti ad altra unità possono essere proposti dalla équipe dell'unità di appartenenza sulla base della valutazione delle necessità dell'utente ed in coerenza con l'organizzazione della unità di appartenenza e di destinazione.

In tal caso le due équipes coinvolte provvedono ad un adeguato passaggio di consegne e all'accompagnamento dell'utente e della sua famiglia al fine di garantire la continuità del percorso di presa in carico.

### **Dimissioni (Regolamento CDD)**

Le dimissioni dal Centro Diurno, qualora non facciano seguito ad eventi improvvisi, vengono anticipatamente preparate e concordate con i familiari. La dimissione avviene solitamente:

- in base alle decisioni del frequentante o dei suoi legali rappresentanti/familiari o dell'ente locale che ha in carico il caso;
- sulla base di decisione dell'èquipe del CDD, qualora la situazione generale del frequentante determini l'impossibilità di proseguire gli interventi educativi, riabilitativi, assistenziali e il servizio non sia più rispondente alle necessità del soggetto.

Le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta, con lettera a firma del frequentante o dei suoi familiari o legali rappresentanti almeno 15 giorni prima dell'ultimo giorno di frequenza.

Le dimissioni vengono anticipatamente preparate e concordate col frequentante e/o chi lo rappresenta e i famigliari, con le amministrazioni comunali e/o i servizi territoriali.

Al momento della dimissione viene consegnata una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate, i risultati conseguiti e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi.

## **12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

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

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva dell'unità

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. 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 a 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 consegnare alla Direzione Sociale- Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

## **13. CODICE ETICO**

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08, dalla DGR 3540 del 30/5/2012 e s.m.i., la Fondazione 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.

#### **14. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" 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. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o famigliari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

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 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 Responsabile.

Per il rilascio di copia di Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

#### **15.ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**

##### **Standard strutturali**

Il CDD S. Chiara garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.



## 16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

### Standard gestionali

All'interno del CDD opera un'équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area educativa, riabilitativa, infermieristica e socio assistenziale. Sulla base dei Progetti Individuali può essere presente anche personale medico e psicologico.

Possono collaborare anche operatori diversi qualificati per l'erogazione di prestazioni di terapia occupazionale.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe ha individuato nella stesura del Programma Annuale delle Attività e in ciascun Progetto Individuale.

## 17. PERSONALE PRESENTE

Nel CDD S. Chiara 1 sono presenti i seguenti professionisti:

<b>PROFILI</b>
Responsabile
Educatori Professionali
Ausiliari Socio Assistenziali
Infermiere professionale
Coordinatore Infermieristico

Per la realizzazione del Progetto Individuale vengono inoltre richieste prestazioni alle seguenti figure professionali:

- Fisioterapista proveniente dai Servizi Riabilitativi della Fondazione
- Terapista Occupazionale proveniente dai laboratori della Fondazione
- Istruttori provenienti dai laboratori della Fondazione

Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso della struttura, in cui sono visibili all'utente e ai suoi familiari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

## FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA

Piazza M. Moneta 1

20090 Cesano Boscone (MI)

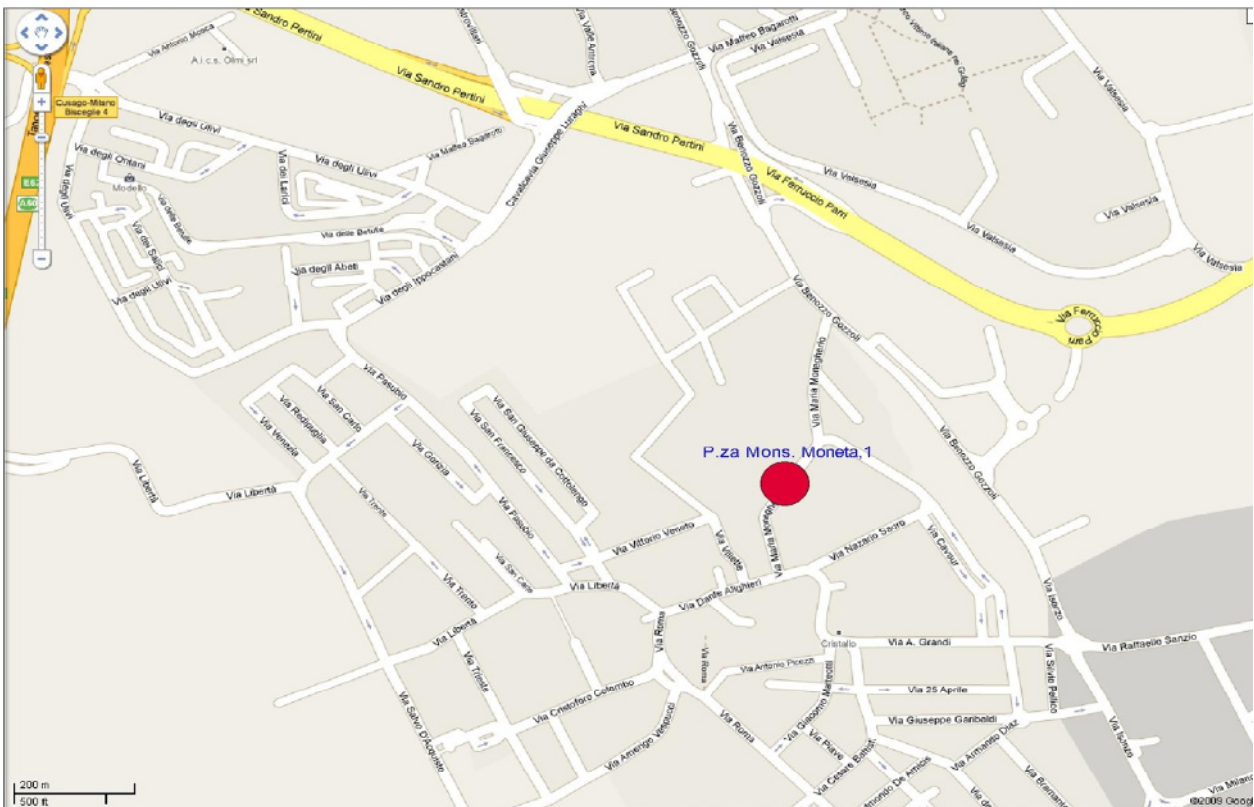
tel. 02-45.677.741/848

SITO: [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

[accettazione@sacrafamiglia.org](mailto:accettazione@sacrafamiglia.org)

CDD S. Chiara 1      Tel. 02-45.677.791

## COME RAGGIUNGERCI



### [SEDE CENTRALE: CESANO BOSCONO](#)

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

tel: centralino 02/45677.1 -

Direzione Sociale 02/45677.740 - 02/45677.741 - 02/45677451 –

fax 02/45677.309


(Come arrivare vedi la [mappa](#) sul sito di Google Maps)


Per arrivare alla Fondazione Istituto Sacra Famiglia in P.za Mons. Moneta 1, a Cesano Boscone, i possibili percorsi da seguire sono:


- in automobile:

- Tangenziale Ovest uscita Cusago, direzione Milano-Baggio, al primo semaforo svoltare a destra per Cesano Boscone
  - con i mezzi pubblici:
- con i mezzi pubblici:
  - Metropolitana linea 1 rossa, capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro linea 322 o n. 323
  - Bus 76 da Milano MM Bisceglie, fermata "Gozzoli/Sacra Famiglia", all'altezza di via Monegherio, 200 m. dalla Fondazione.

# ***ALLEGATI***

 menù tipo

 modulo segnalazioni

 questionario tipo per rilevazione soddisfazione  
( **da non compilare** )

**ISTITUTO SACRA FAMIGLIA**
**Menù dal 06/01/20 al 12/01/20 - 1a settimana**

<b>Lunedì</b> <b>06</b>	Pasta alla bergamasca Scorfano gratinato * Piselli* con cipolla	Crema di carote * con riso Mozzarella (Salame A) Patate* prezzemolate
<b>Martedì</b> <b>07</b>	Ravioli di magro* al burro e salvia Frittata al formaggio* (Uova sode A) Fagiolini all'olio aromatico*	Passato di verdura * con pasta Cosce di pollo* alla cacciatora (Straccetti di pollo alla cacciatora* A) Purè
<b>Mercoledì</b> <b>08</b>	Pasta al pesto * Arrostito di lonza alla pizzaiola * Cavolfiori gratinati *	Raviolini * in brodo Crescenza (Affettato di tacchino A) Zucchine all'olio* (Barbabietole A)
<b>Giovedì</b> <b>09</b>	Spaghetti al pomodoro Pizza tonno e cipolla (Pasticcio di patate *con prosciutto e formaggio A) Carote trifolate*	Crema di patate * e porri con pasta Bruscitt* Polenta
<b>Venerdì</b> <b>10</b>	Risotto taleggio e speck (Lasagne alla bolognese* per centri diurni e Sormani) Platessa * alla mugnaia Cavolo brasato (Erbette* all'olio A)	Pasta e lenticchie Pasticcio di patate, cavolfiore, scamorza e praga (Taleggio A) Finocchi freschi all'olio aromatico (Fagiolini* al vapore A)
<b>Sabato</b> <b>11</b>	Lasagne alla bolognese* Arrostito di vitello agli aromi Patate al forno *	Pasta al pomodoro (Minestrone* con pasta A) Merluzzo panato * Fagioli cannellini prezzemolati caldi (Carote al vapore* A)
<b>Domenica</b> <b>12</b>	Pasta pasticciata al pesto*, pomodoro e mozzarella Polpettine * al vino rosso Carote e piselli saltati con cipolla* Ciambella (Crema cioccolato per frullati)	Riso, prezzemolo e patate * Formaggio da tavola (Praga A) Coste * gratinate
<b>Piatti fissi</b>	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / fagiolini lessi Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con \* possono contenere prodotti congelati e/o surgelati

**ISTITUTO SACRA FAMIGLIA**
**Menù dal 13/01/20 al 19/01/20 - 2a settimana**

<b>Lunedì</b> <b>13</b>	Risotto allo zafferano Strapazzato di uova e piselli* con cipolla (Uova sode A) Broccoli all'olio aromatico*	Minestrone di verdura * con pasta Nuggets di pollo * Fagiolini * al pomodoro
<b>Martedì</b> <b>14</b>	Pasta al pomodoro e verdure* Gorgonzola (Robiola A) Polenta	Passato di verdura * con crostini (con pasta A) Scaloppine di pollo alla salvia * Erbette all'olio*
<b>Mercoledì</b> <b>15</b>	Spaghetti mari e monti* Merluzzo* alla livornese Finocchi freschi aglio e prezzemolo	Minestrone con farro * Ricotta (Prosciutto Crudo A) Patate prezzemolate *
<b>Giovedì</b> <b>16</b>	Pasta con broccoli* Brasato Carote burro e formaggio*	Crema di zucca * con riso Pizza con salame *(Taleggio A) Insalata mista (Zucchine* con aglio A)
<b>Venerdì</b> <b>17</b>	Pasta all'amatriciana (Cannelloni di magro* per Sormani e centri diurni) Spada* al salmoriglio Piselli saltati *	Raviolini* in brodo Salisburgo (Affettato di tacchino A) Spinaci all'olio aromatico *
<b>Sabato</b> <b>18</b>	Risotto ai funghi * Salsiccia in umido* Verza saltata	Pasta al pomodoro (Crema di zucchine* con pasta A) Pasticcio di patate *con zola (Formaggio da tavola A) Carote* prezzemolate
<b>Domenica</b> <b>19</b>	Cannelloni di magro * Arrosto di vitello ai funghi Patate al forno * Crema alla vaniglia	Pasta e fagioli densa* Polpette in umido* Zucchine con olio aromatico *
<b>Piatti fissi</b>	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / zucchine lesse Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con \* possono contenere prodotti congelati e/o surgelati

**ISTITUTO SACRA FAMIGLIA**
**Menù dal 20/01/20 al 26/01/20 - 3a settimana**

<b>Lunedì</b> <b>20</b>	Pasta al tonno, pomodoro e olive nere Cosce di pollo* (Cordon Blue * A) Cavolini di Bruxelles al vapore*	Minestra di riso e piselli* Mozzarella (Italico A) Erbette* all'olio
<b>Martedì</b> <b>21</b>	Risotto alla pizzaiola Wurstel (Arrosto di tacchino* caldo con le olive A) Crauti (Broccoli al vapore*A)	Pasta e lenticchie Platessa gratinata * Carote con cipolla*
<b>Mercoledì</b> <b>22</b>	Pasta ai 4 formaggi Frittata agli spinaci* (Uova sode A) Insalata verde (Zucchine* trifolate A)	Minestrone di verdura* con riso Praga alla piastra Finocchi freschi aglio e prezzemolo
<b>Giovedì</b> <b>23</b>	Pasta alle cime di rapa Bruscitt* Polenta (Cavolfiori al vapore*)	Crema di cannellini* densa Pizza al prosciutto (Spalmabile * A) Patate al forno* (Erbette all'olio aromatico *)
<b>Venerdì</b> <b>24</b>	Spaghetti alla marinara* (Lasagne alla bolognese* per centri diurni e Sormani) Merluzzo * capperi e aromi Carote trifolate *	Passato di verdura * con riso Pasticcio di patate con verdura* e formaggio Fagiolini al pomodoro *
<b>Sabato</b> <b>25</b>	Risotto radicchio e zola Polpette alla pizzaiola* Verza stufata (Spinaci gratinati*A)	Pasta al pomodoro (Minestrone * con Pasta A) Tonno all'olio Fagioli in umido (Zucchine* al vapore A)
<b>Domenica</b> <b>26</b>	Ravioli di carne al pomodoro* Arrosto di lonza* agli aromi Patate prezzemolate* Torta da forno (Crema vaniglia per frullati)	Minestrone con orzo * Bologna (Crescenza A) Bis di verdure *
<b>Piatti fissi</b>	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata /fagiolini lessi Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata /carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con \* possono contenere prodotti congelati e/o surgelati

**ISTITUTO SACRA FAMIGLIA**
**Menù dal 27/01/20 al 02/02/20 - 4a settimana**

<b>Lunedì</b> <b>27</b>	Pasta alla puttanesca Strapazzato di uova con prosciutto (Uova sode A) Zucchine trifolate*	Crema di piselli* con pasta Arrosto di tacchino caldo alle olive * Erbette all'olio*
<b>Martedì</b> <b>28</b>	Tagliatelle al ragù di verdure* Nuggets di pollo * Carote* prezzemolate	Minestrone * con riso Prosciutto crudo (Brie A) Piselli* con erbe e cipolla
<b>Mercoledì</b> <b>29</b>	Gnocchi alla romana Verdesca* gratinata Broccoli al vapore*	Pasta e patate* Portafogli di prosciutto e formaggio Zucchine trifolate*
<b>Giovedì</b> <b>30</b>	Risotto alla parmigiana Polpettone alla pizzaiola* Cavolo rosso brasato	Passato di verdura * con riso Pizza con acciughe e olive (Praga A) Insalata mista (Coste all'olio * A)
<b>Venerdì</b> <b>31</b>	Spaghetti ai frutti di mare* (Pizzoccheri* per Centri Diurni e Sormani) Bocconcini di tacchino* al vino bianco e aromi Cavolini di Bruxelles* (Carote al vapore*)	Pasta al pomodoro (Crema di zucca * con riso A) Merluzzo * alla mugnaia Fagiolini * all'olio
<b>Sabato</b> <b>01</b>	Pizzoccheri* Arrosto di vitello ai funghi Patate al forno *	Crema di ceci con pasta (con riso A) Polenta farcita con formaggio (Uova sode A) Finocchi freschi gratinati
<b>Domenica</b> <b>02</b>	Risotto alla monzese Trippa in umido con fagioli* Spinaci gratinati* Panna cotta	Zuppa del casale * Robiola (Bologna A) Tris di verdure *
<b>Piatti fissi</b>	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / zucchine lesse Frutta fresca	Pasta in bianco / pasta al pomodoro / pastina / riso bianco Manzo o pollo lesso Purè / insalata / carote lesse Frutta fresca

gli alimenti con \* possono contenere prodotti congelati e/o surgelati





### 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 Generale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione  
del Direttore Generale

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 .....

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE 2020**

DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?


- COMPILATO DALL' UTENTE  
 COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE  
 COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

CON QUALE FREQUENZA FA VISITA AL SUO FAMILIARE ?

- GIORNALMENTE  
 SETTIMANALMENTE  
 MENSILMENTE  
 ALTRO  
 RIENTRA IN FAMIGLIA

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente  4 = Molto 0= non valutabile

A	QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1	A suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi di vita dell'Unità (camera, soggiorno, servizi igienici)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi esterni dell'Ente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi dedicati ai famigliari e visitatori (servizi igienici, sale incontro parenti)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	A Suo parere quanto è positiva la qualità del servizio portineria e centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna, quanto valuta positivamente l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle <b>informazioni</b> che Le vengono fornite in merito a:					
*	lo stato di salute del Suo familiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la strutturazione della giornata nell'Unità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere la Fondazione la mette in condizione di conoscere agevolmente tutte le iniziative promosse dall'Ente e dai singoli servizi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C	QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D	QUALITA' DELLE CURE	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è adeguata ai bisogni, la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è adeguato il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'equipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto potrebbe essere interessante ed utile un possibile ampliamento dei servizi esistenti (periodi di ricovero di sollievo, attività sportive, atelier serali, aperture nei week end, soggiorni estivi)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità complessiva dei seguenti servizi alberghieri di Fondazione:					
*	Cucina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Lavanderia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Pulizie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**E QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'**Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio  
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio  
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

**ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI**a cura del Servizio  
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N