

CARTA DEI SERVIZI

Fondazione Aletti Beccalli Mosca
Residenze "La Magnolia" e "Villa Mosca"
Castronno (VA)



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi

Alloggio protetto per anziani - La Magnolia

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

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

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

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.

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 o con limitata perdita dell'autosufficienza, che scelgono l'alloggio come proprio domicilio abituale o per brevi periodi di soggiorno.

La “Residenza La Magnolia” (Unità d'Offerta autorizzata secondo la DGR Regione Lombardia 11497/2010), offre 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.

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

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

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.

La struttura può accogliere un massimo di 23 ospiti.

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 personali

- Personale ausiliario socio assistenziale per aiuto nell'igiene personale e nelle autonomie;
- attività d'animazione;
- attività fisioterapica di gruppo;
- aiuto per l'assunzione di terapie;

- servizio di case management e orientamento ai servizi;
- assistenza religiosa;
- medico di base con ambulatorio interno alla Struttura (per coloro che richiedono in ATS l'assegnazione di questo medico).

Servizi supplementari

È possibile usufruire a richiesta e con il pagamento di una quota oltre la retta mensile ai seguenti servizi:

Utenza telefonica individuale in camera	Tariffe telefoniche correnti
Trattamento fisioterapico individuale	38,00 euro
Visite fisiatriche	70,00 euro
Parcheggio auto	1,00 euro al giorno

Servizi forniti dalla rete territoriale

L'Ente Gestore Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus collabora con la rete territoriale per fornire ulteriori servizi a pagamento agli ospiti della struttura (vedi tariffe ALLEGATO A).

Assistenza e servizi infermieristici individuali
Assistenza e supporto personali
Prelievi
Visite mediche private di medicina generale
Podologo
Parrucchiere

Servizio religioso

All'interno di 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 ogni 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 Preparazione della 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 lo desidera e chi lo necessita.
16.00 - 16.30	Merenda insieme per chi lo desidera
16.30 - 19.00	Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Socializzazione tra ospiti Uscite
19.00 - 20.00	Cena Supporto all'assunzione della terapia serale, ove necessita
20.00 - 21.00	Preparazione per il riposo notturno, ove necessita
21.00 - 7.00	Riposo notturno Durante la notte è assicurato l'intervento di un operatore tramite chiamata di emergenza

7. RISTORAZIONE

Il menù varia a seconda delle stagioni (invernali ed estive) 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 nel rispetto dei criteri stabiliti nel manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina dedicata e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione, dietetici.

I parenti 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'1.01.2020	Euro
Tariffa mensile per ospiti con contratto a tempo indeterminato	1.750
Tariffa mensile per ospiti con contratto a tempo indeterminato in camera doppia	1.450
Tariffa mensile per ospiti con contratto temporaneo	1.900

I 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.

In caso di particolare necessità è possibile la permanenza del familiare durante le ore notturne, previa autorizzazione del Responsabile di Unità e in considerazione dell'andamento epidemico da COVID-19, in linea con la normativa vigente.

10. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

La modulistica di ammissione può essere ritirata presso la struttura oppure è consultabile e stampabile dal sito: www.residenzalamagnolia.it

La domanda va inoltrata all'Assistente Sociale della struttura contattabile al numero 0332 975155. L'accoglimento della domanda di ammissione è subordinata alla valutazione della documentazione medica/sociale da parte del medico convenzionato con la struttura.

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.

Durante la pandemia da emergenza Covid 19 le visite potranno essere sospese o fortemente limitate in relazione all'andamento generale dei contagi.

Assenze

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

In fase di emergenza da COVID-19 le uscite e i rientri al domicilio possono essere fortemente limitati o sospesi in funzione dell'andamento dei contagi e a maggior tutela degli ospiti e della popolazione del territorio.

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 necessità del soggetto.

11. 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 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 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. Le risposte dovute verranno fornite al richiedente entro 30 giorni.

12. CODICE ETICO

Come previsto dalla 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

8

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

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

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 Responsabile.

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

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

14. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Gli interventi vengono attuati presso l'edificio denominato "La Magnolia", disposto su tre piani collegati da due ascensori, più un'autorimessa nei due piani interrati.

È composta da 23 alloggi, saloni comuni ad ogni piano, sala da pranzo comune, palestra per la fisioterapia, lavanderia, solarium e reception. Gli appartamenti sono costituiti da camera da letto arredata, bagno attrezzato e corridoio/ingresso con armadio.

Tutte le camere sono inoltre fornite di: mini frigorifero, pulsante di chiamata per il personale, TV, telefono privato (su richiesta). 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.

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
- Coordinatore operativo
- Ausiliari socio assistenziali
- Operatori per l'animazione
- Fisioterapista
- Cuochi
- Personale ausiliario
- Assistente sociale
- Personale amministrativo
- Servizio attivo 24 h e reperibilità responsabili 24 h
- Volontari

COME RAGGIUNGERCI

FONDAZIONE ALETTI-BECCALLI - MOSCA ONLUS “RESIDENZE LA MAGNOLIA & VILLA MOSCA”

Via Stazione 2 - 21040 Castronno (VA)

Tel. 0332 892781

Fax. 0332 892523

lamagnolia@sacrafamiglia.org

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 - accettazione@sacrafamiglia.org

La Magnolia è situata 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 piccola stazione ferroviaria di Castronno, garantisce agli ospiti ed ai loro familiari, comodi 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 Castronno

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

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

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.

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

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

ALLEGATI

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

ALLEGATO A

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

Centro Assistenza San Rocco Castronno

Prestazione	Costo
Assistenza infermieristica	23,00 euro all'ora
Assistenza asa	15,50 euro all'ora
Prelievo	17,50 euro
Trasporto	in base alla distanza e alle ore

“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

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

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

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

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

Alla Cortese attenzione del Direttore di Filiale

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

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA



Sede _____
 Reparto _____
 Servizio _____

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE

MESE DI COMPILAZIONE:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

ANNO DI COMPILAZIONE:

2020	2021	2022	2023	2024	2025
------	------	------	------	------	------

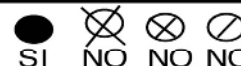
DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?

- COMPIATO DALL' UTENTE
 COMPIATO DAL FAMILIARE / TUTORE
 COMPIATO 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 Lei o 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 informazioni che Le vengono fornite in merito a:					
*	il Suo stato di salute/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 Sua relazione o quella 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"/>

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

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

D	QUALITA' DELLE CURE	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è adeguata ai Suoi bisogni, o a quelli del Suo Familiare la qualità dell'assistenza erogata?	<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'		a cura del Servizio Qualità														
Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito (scrivere nello spazio bianco)		<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>			A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
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)																
		<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>			A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C														
D	E	F														
G	H	I														
L	M	N														

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI	a cura del Servizio Qualità												
	<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											

Grazie della collaborazione!