



CARTA
DEI
SERVIZI

**Servizi Riabilitativi
Ambulatoriali e Domiciliari
Cesano Boscone (MI)**



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi Servizi Riabilitativi Ambulatoriali e Domiciliari Cesano Boscone

Contenuto informativo

1. Definizione	p. 2
2. Finalità e obiettivi	p. 2
3. Utenti	p. 2
4. Status giuridico	p. 3
5. Requisiti organizzativi	p. 3
6. Servizi forniti	p. 3
7. Orario di aperture	p. 4
8. Costi	p. 4
a. Contributo Fondo Sanitario Regionale	p. 4
b. Comprensività della quota	p. 4
9. Modalità di accesso	p. 5
10. Professionisti	p. 7
11. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente	p. 8
12. Codice etico	p. 8
13. Accesso agli atti amministrativi	p. 8
14. Ambulatorio periferico di Rho	p. 9
15. Ambulatorio periferico di Buccinasco	p. 10

1. DEFINIZIONE

L'Unità Operativa di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare in area Generale e Geriatrica è una unità di offerta che eroga prestazioni riabilitative a utenti adulti o in età evolutiva residenti nel territorio della ATS Città Metropolitana.

Il Servizio è attivo dal 1972.

Gli interventi di riabilitazione in area generale e geriatrica ex DGR 19883/2004 vengono effettuati presso la sede di Cesano Boscone e negli ambulatori di Buccinasco e Rho.

All'interno degli spazi autorizzati come servizi riabilitativi ambulatoriali/domiciliari (RIA ex DGR 19883/2004), oltre alle prestazioni oggetto di specifico accreditamento, vengono erogati interventi afferenti alle misure regionali in ambito Autismo: ex DGR 63/2013 ed ex DGR 392/2013, oltre a interventi riconducibili ai voucher sociosanitari e quelli ascrivibili al voucher autismo.

Tali interventi vengono erogati nelle sedi di Cesano Boscone, Pregnana Milanese, Milano -Via Copernico-, Marcallo con casone e Cuggiono.

Si rimanda alle specifiche declinate nella carta dei servizi del servizio citato.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'Unità Operativa di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare si articola in:

- Servizio di Riabilitazione per Adulti che ha come obiettivo il recupero di disabilità che causano o potrebbero causare limitazioni dell'autonomia;
- Servizio di Riabilitazione Infantile che è volto alla diagnosi funzionale e presa in carico riabilitativa di disturbi che possono ostacolare un corretto sviluppo in età evolutiva.

3. UTENTI

L'Unità Operativa di Riabilitazione Ambulatoriale Domiciliare è rivolta a soggetti con compromissioni importanti e/o multiple, sia fisiche che cognitive, che causano, o potrebbero causare, disabilità funzionali negli atti della vita quotidiana e che necessitano di terapie riabilitative per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo.

Al servizio possono accedere Pazienti con:

- Patologia ortopedica e traumatologica
- Patologia neurologica
- Patologie reumatiche
- Disturbi del linguaggio e dell'apprendimento dell'età evolutiva
- Ritardo dello sviluppo psico e neuro motorio dell'età evolutiva.

4. STATUS GIURIDICO

Il Servizio è stato abilitato all'esercizio con DIA datata 7.9.2010 e verificata positivamente il 27.9.2010 per 30.000 trattamenti all'anno in regime Ambulatoriale e 2.000 in regime Domiciliare.

Il Servizio è accreditato con il sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia per 30.000 trattamenti all'anno in regime Ambulatoriale e 2.000 in regime Domiciliare con DGR 3057 del 1 agosto 2006 e DGR 9883 del 22.7.2009.

Il volume di 30.000 trattamenti/anno in regime Ambulatoriale e 2.000 trattamenti/anno in regime Domiciliare è contrattualizzato con l'ATS.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il Servizio assicura l'erogazione di prestazioni riabilitative ai propri Utenti sulla base di Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), che pianificano gli interventi e definiscono gli obiettivi riabilitativi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto e dei relativi programmi riabilitativi individuali (p.r.i.) che definiscono, in attuazione del progetto, le aree d'intervento specifiche, gli obiettivi immediati e a breve termine, i tempi d'erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti.

Per la presa in carico di soggetti in età evolutiva è previsto anche il coinvolgimento delle famiglie e della scuola.

Presso il Servizio è anche attivo un servizio di prescrizione ausili, protesi e ortesi.

6. SERVIZI FORNITI

La gestione del Servizio a seguito della situazione pandemica ha comportato l'introduzione di nuove modalità organizzative (dettagliate voce per voce nel Piano Organizzativo Gestionale) e di specifiche prestazioni volte a prevenire e ridurre la diffusione del virus COVID-19, in linea con quanto indicato dalla normativa vigente.

Viene garantito:

- Valutazione per stesura Progetto Riabilitativo e monitoraggio dell'andamento dello stesso da parte dei medici specialisti (Fisiatra, Neuropsichiatra Infantile) e, quando indicato, dello psicologo
- Riabilitazione motoria e neuromotoria (ambulatoriale e domiciliare)

- Logopedia (ambulatoriale)
- Psicomotricità (ambulatoriale)
- Prestazioni accessorie a supporto del percorso riabilitativo, quali incontri con genitori, insegnanti, servizi sociali
- Prescrizione di protesi, ausili.

7. ORARIO DI APERTURA

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16,30.

I trattamenti riabilitativi si effettuano giornalmente, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 18.00.

Le visite specialistiche si effettuano ogni giorno dalle ore 8.00 alle ore 16.00 previo appuntamento.

Il Servizio è situato all'interno della palazzina PIO XI e occupa il primo e il secondo piano.

Al primo piano sono situati: la segreteria, i servizi di logopedia e psicomotricità ed alcuni studi (neuropsichiatra infantile, psicologo); gli ambulatori di fisiatria e le palestre di riabilitazione motoria sono al secondo piano. La struttura è dotata di due ascensori che raggiungono il cortile posteriore facilitando l'accesso agli utenti non deambulanti.

8. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

I trattamenti riabilitativi ambulatoriali in area generale e geriatrica sono remunerati a tariffa per seduta, per fascia di classificazione e con durate massime di trattamento, oltre le quali si procede ad abbattimento tariffario.

Al paziente, se non esente, è richiesto il pagamento del ticket, come da Delibera Regione Lombardia n. 2027 del 20.7.2011.

Il paziente in età evolutiva è esente dal pagamento del ticket.

b. Comprensività della quota

La tariffa sanitaria comprende le prestazioni riabilitative esplicitate al punto 6.

È escluso dalla tariffa l'eventuale trasporto da e per il servizio.

9. MODALITÀ DI ACCESSO

Trattamenti ambulatoriali

Per fruire dei trattamenti riabilitativi è necessario che un medico specialista stenda un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Nel caso l'utente sia già in possesso del PRI, redatto presso altre strutture, si può rivolgere direttamente al Servizio dove un medico, previa valutazione, prescriverà su Ricettario Unico Regionale i trattamenti, che verranno poi attivati.

Nel caso l'utente non sia invece in possesso del PRI è necessario si faccia rilasciare, dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta o da altro medico abilitato, la prescrizione, completa di diagnosi, di visita Fisiatrica/Foniatrica/Neuropsichiatrica Infantile per "prescrizione di trattamenti riabilitativi", che verrà poi effettuata presso i Servizi Riabilitativi.

Le visite Fisiatriche possono essere prenotate c/o gli sportelli dei Poliambulatori della Casa di Cura Ambrosiana, c/o la Segreteria dei Servizi Riabilitativi personalmente, telefonicamente, via e-mail.

Lo Specialista Fisiatra effettua la visita e compila il PRI (Progetto Riabilitativo Individuale) e il pri (programma riabilitativo individuale) ed in base al tipo di patologia, alla gravità del quadro clinico, alla limitazione funzionale, decide se il paziente potrà usufruire delle prestazioni riabilitative c/o il servizio (ex art. 26) o dovrà recarsi c/o altra struttura accreditata (ex art. 25). Qualora l'Utente rientri nelle specifiche dell'ex art. 26, lo specialista indicherà sul PRI la fascia di appartenenza solo per il paziente adulto (fascia 1, fascia 2, fascia 3 identificabili a seconda della patologia del Paziente), e compilerà la prescrizione sul ricettario regionale.

Il pagamento per il ticket di visita e per il trattamento, se dovuto, può essere effettuato c/o l'Ufficio Ricoveri della Casa di Cura Ambrosiana in caso di pagamento in contanti, o a mezzo POS presso la Segreteria del Servizio.

La visita Neuropsichiatrica Infantile può essere prenotata c/o la Segreteria dei Servizi Riabilitativi personalmente, telefonicamente, via e-mail, al Genitore viene richiesta una breve relazione da parte dell'inviante che evidenzia le problematiche del minore.

La relazione viene valutata dallo Specialista che decide se il minore sarà inserito nella lista d'attesa di valutazione o di trattamento.

La visita specialistica con emissione del PRI e il pri è in questo modo concomitante all'inizio della presa in carico.

Lista d'attesa Servizio Fisiatrico

All'accesso del paziente al servizio, la Segreteria provvede a valutare l'appropriatezza della richiesta del Mmg o Pls relativamente alle prestazioni offerte e, riscontrata positivamente, fissa la visita direttamente sull'agenda del Medico Fisiatra disponibile.

Effettuata la visita il Medico Fisiatra consegna in Segreteria la cartella clinica per la presa in carico trattamentale, segnalando l'urgenza.

Qualora non sia possibile la presa in carico immediata della richiesta il nominativo del paziente viene posto in lista d'attesa.

La lista d'attesa è gestita dalla Coordinatrice e dalla Segreteria del Servizio.

In presenza di disponibilità del trattamento la Coordinatrice contatta il richiedente proponendo i giorni e l'ora disponibili.

La lista d'attesa rispetta il criterio di ordine cronologico delle visite fisiatriche effettuate.

La situazione di urgenza ha la precedenza rispetto a tale criterio.

Lista d'attesa Servizio Neuropsichiatria Infantile

In base alla lista di attesa di valutazione o trattamento, il Servizio provvede a contattare la Famiglia per effettuare la prima visita e la successiva presa in carico indicando il nome del Terapista e il giorno e gli orari del trattamento.

Effettuata la visita il Medico consegna in Segreteria la cartella clinica per la presa in carico trattamentale.

I criteri di inserimento dei nominativi in lista d'attesa fanno riferimento alle indicazioni ricevute dall'Organismo di Coordinamento delle UONPIA dell'ATS di riferimento.

Nel dettaglio:

- precedenza viene data ai minori di 6 anni in presenza di una patologia grave;
- per i maggiori di 6 anni la lista d'attesa rispetta il criterio di ordine cronologico delle visite effettuate.

La lista d'attesa è gestita dalla Coordinatrice e dalla Segreteria del Servizio.

Trattamenti in regime di solvenza

Dal 1 luglio 2012 è attivo anche il servizio in regime di solvenza, per le visite fisiatriche, neuropsichiatriche infantili e anche per i trattamenti riabilitativi che dovessero seguire.

L'Utenza che sceglie il regime privato non deve produrre l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta.

I costi per l'Utenza che sceglie il regime privato sono:

Prima Visita	€ 120,00
Pacchetto di valutazione età evolutiva	€ 400,00
Trattamento riabilitativo a seduta	€ 45,00

Trattamenti a domicilio

Per le visite e i trattamenti a domicilio è necessaria l'impegnativa del MMG di visita fisiatrica a domicilio con la diagnosi. L'impegnativa dovrà essere consegnata in segreteria. Il Medico Fisiatra provvederà a contattare il richiedente per confermare la data della visita.

Il Medico Fisiatra provvede direttamente ad inserire il paziente in trattamento in base alla disponibilità del terapeuta della riabilitazione.

Attualmente le richieste vengono soddisfatte, senza necessità di creare lista d'attesa.

Termine del trattamento

Al termine dei trattamenti viene rilasciata una lettera di dimissione al paziente adulto contenente la diagnosi, la durata e tipo del trattamento effettuato e i risultati raggiunti ed eventuali indicazioni per ulteriori interventi.

Per il paziente in età evolutiva, viene rilasciata una relazione di dimissione conclusiva contenente la diagnosi, i risultati raggiunti e le indicazioni per una eventuale prosecuzione degli interventi.

I documenti sono redatti dal medico responsabile del PRI.

10. PROFESSIONISTI

Profili

- Responsabile del Servizio: Medico specialista in Medicina Fisica Riabilitativa
- Medici specialisti in Medicina Fisica Riabilitativa
- Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile
- Psicologi
- Coordinatore del servizio
- Segretarie
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Psicomotricisti
- Asa.

11. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Annualmente viene somministrato un questionario di soddisfazione disponibile on line.

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

Osservazioni, informazioni, lamentele ed elogi, 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 consegnare alla Direzione Sociale - Ufficio 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.

12. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, 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.

13. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

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 Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

14. AMBULATORIO PERIFERICO DI RHO

Dal 15 ottobre 2010 è attivo l'Ambulatorio Periferico Riabilitativo nel Comune di Rho, in via Cadorna 61/C che afferisce, per gli aspetti organizzativi, alla Sede di Cesano Boscone.

L'Ambulatorio periferico si rivolge a soggetti adulti e in età evolutiva, come declinato nel precedente Paragrafo Utenti e garantisce le seguenti prestazioni:

- valutazione per stesura del Progetto Riabilitativo da parte di Medici Specialisti (Fisiatra, Neuropsichiatra Infantile);
- riabilitazione motoria e neuromotoria per il paziente adulto;
- logopedia;
- psicomotricità
- prestazioni accessorie a supporto del percorso riabilitativo, quali incontri con in genitori, insegnanti, servizi sociali;
- prescrizioni di protesi, ortesi.

Per informazioni o prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 11.00 si può contattare il seguente n. telefonico 02 93.07.967.

L'ambulatorio periferico di Rho è chiuso nel mese di agosto, la continuità assistenziale è garantita previa valutazione fisiatrica e disponibilità del paziente a trasferirsi nell'ambulatorio della sede centrale. In caso di assenza imprevista del terapeuta, la continuità assistenziale è garantita dalla disponibilità del personale presente in servizio e dalla disponibilità del paziente a modificare giorni e orari di trattamento.

15. AMBULATORIO PERIFERICO DI BUCCINASCO

Dal 23 Febbraio 2015 è attivo l'Ambulatorio Periferico Riabilitativo nel Comune di Buccinasco in Piazza Cavalieri di Vittorio Veneto 10/11 che afferisce, per gli aspetti organizzativi, alla Sede di Cesano Boscone.

L' Ambulatorio periferico si rivolge a soggetti adulti come declinato nel precedente Paragrafo Utenti e garantisce le seguenti prestazioni:

- valutazione per stesura del Progetto Riabilitativo da parte di Medici Specialisti (Fisiatra);
- riabilitazione motoria e neuromotoria per l'adulto;
- prescrizioni di protesi, ortesi.

L'ambulatorio periferico di Buccinasco è chiuso in concomitanza delle ferie del terapeuta, la continuità assistenziale è garantita previa valutazione fisiatrica e disponibilità del paziente a trasferirsi nell'ambulatorio della sede centrale. In caso di assenza imprevista del terapeuta, la continuità assistenziale è garantita in sede centrale previa disponibilità del paziente a modificare giorni, orari e sede di trattamento.

Per informazioni o prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 16.00 si può contattare il seguente n. telefonico 02 45.677.770-1.

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONO

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

Tel.: centralino 02 45.677.1

Servizio di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare

Tel. 02 45.677.770/1 - 02 45.677.773 - riabilitazione@sacrafamiglia.org

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

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:

- Metropolitana linea 1 rossa - capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro linea n. 322 o n. 323
- Bus 76 da Milano MM Bisceglie, fermata "Gozzoli/Sacra Famiglia", all'altezza di via Monegherio, 200 m. dalla Fondazione.

COME RAGGIUNGERCI

c/o l'Ambulatorio di Rho

Via Cadorna, 61 C

- Dalla stazione FS di Rho prendere autobus linea 1 oppure linea 1 barrata, oppure linea 5
- Scendere alla fermata Ospedale
- Proseguire a piedi verso via Cadorna.

Telefono Ambulatorio di Rho 02 93.07.967 fax 02 93.50.19.95

COME RAGGIUNGERCI

c/o l'Ambulatorio di Buccinasco

Piazza Cavalieri Vittorio Veneto, 10

- Da Bisceglie fermata MM1 prendere autobus linea 321 – Scendere alla fermata di via Lario e proseguire a piedi;
- Da Romolo fermata MM2 prendere autobus linea 351 – Scendere alla fermata di via Lario e proseguire a piedi;
- Da Assago Forum fermata MM2 prendere autobus linea 352 – Scendere alla fermata via Romagna e proseguire a piedi.

Telefono Ambulatorio di Buccinasco 02 45.677.335

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 dei servizi di riabilitazione è regolamentato con D.G.R. 19883 del 16.12.2004.

ALLEGATI

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

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.

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

2023 - SERVIZI RIABILITATIVI - AMBULATORIALI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

SCALA DI VALUTAZIONE

- 1 = non so
- 2 = insufficiente
- 3 = sufficiente
- 4 = buona
- 5 = eccellente
- 6 = ottima

1. UNITA'....

2.QUALE SERVIZIO HA UTILIZZATO?

- PSICOMOTRICITA'/LOGOPEDIA FISIOKINESITERAPIA PROTESI AUSILI

3.IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

4. Come valuta la qualità delle relazioni con il Medico?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

5. Come valuta la qualità delle relazioni con il/la Terapista?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

6. Come valuta la qualità delle relazioni con il personale amministrativo?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

7. Ritiene che le informazioni ricevute sul servizio e sul percorso riabilitativo in atto siano chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

8. Complessivamente si ritiene soddisfatto del percorso riabilitativo in Fondazione Sacra Famiglia?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

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

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

10. Come valuta la qualità della pulizia dei locali?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

11. Come valuta l'accessibilità del servizio?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

12. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito?

13. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più negativo e meno gradito?

14. Osservazioni e suggerimenti