



FONDAZIONE
CASA SERENA

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Carta dei Servizi

Rev. 1 del 26/05/2026



CENNI STORICI

Il complesso immobiliare della Residenza Sanitaria Assistenziale è stato realizzato nei primi anni '60 dell'Opera Nazionale Pensionati d'Italia (O.N.P.I.) come Casa Albergo per anziani autosufficienti restaurando pressoché totalmente la preesistente Villa Sommi-Picenardi, già Brembati.

Il nucleo originario, costituito dalla villa e da due avancorpi, fu probabilmente edificato tra il XVII e il XVIII secolo, sull'area dove sorgeva l'antico castello già documentato nel 1072. Il complesso, destinato ad attività assistenziale, è divenuto proprietà della Regione Lombardia nel 1979, che ne ha affidato la gestione al Comune di Brembate di Sopra. Nel corso degli anni '90 la stessa Regione ha finanziato l'intervento di ristrutturazione della proprietà, finalizzato all'adeguamento ai nuovi standard strutturati previsti per il funzionamento.

La totale ristrutturazione dell'edificio si è conclusa nel 2003.

Il 3 dicembre 1998 la Regione Lombardia, settore demaniale, ha assegnato gratuitamente la proprietà dell'intero immobile al Comune di Brembate di Sopra.

LA FONDAZIONE CASA SERENA ETS

La fondazione Casa Serena ETS non ha scopo di lucro e più in generale, si occupa delle persone in situazione di svantaggio e fragilità a causa delle proprie condizioni di malattia, disabilità, solitudine, abbandono o disagio economico, anche mediante la gestione di apposite strutture aventi il medesimo fine. La Fondazione svolge le proprie finalità nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, senza operare distinzioni di origine etnica, cultura, religione, sesso, condizione economica e sociale. La Fondazione promuove il rispetto della persona nella sua globalità, della libertà individuale e dell'autonomia degli ospiti, favorendo le relazioni interpersonali, quelle con la famiglia e con la comunità locale. L'attività istituzionale della Fondazione è rappresentata dalla gestione dei servizi sociosanitari- assistenziali, residenziali, semi-residenziali e domiciliari (residenza sanitaria assistenziale- casa di riposo-centro diurno integrato- assistenza domiciliare sociosanitaria...) a beneficio delle persone in situazioni di svantaggio

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della Fondazione Casa Serena ETS si svolge nel rispetto dei principi di:

- eguaglianza,
- imparzialità,
- continuità assistenziale,
- partecipazione dell'Ospite e dei suoi familiari
- efficacia ed efficienza
- Organizzazione del lavoro per progetti individuali o di gruppo attraverso la sinergia delle varie professionalità esistenti allo scopo di ottenere il massimo di integrazione possibile fra le diverse prestazioni sia sanitarie che sociali.
- Vengono recepiti tutti i principi contenuti nella Carta di diritti della persona anziana (allegata alla presente carta dei servizi).

I SERVIZI EROGATI DALLA FONDAZIONE

La struttura eroga i seguenti servizi:

- Accoglienza residenziale per 200 persone di cui 15 in un reparto specializzato per malati di Alzheimer per persone affette da demenze
- Cure intermedie
- Ricoveri solventi nel limite di 7 posti letto
- Centro Diurno Integrato
- Cure Domiciliari (CDOM)
- Unità di Cure Palliative domiciliari (UCP-Dom)
- RSA Aperta
- Prestazioni di fisioterapia per utenti esterni (non convenzionate)
- Ambulatori specialistici (non convenzionati) di:
 - Fisiatria

CENTRO DIURNO INTEGRATO

È un servizio semi-residenziale rivolto a persone anziane parzialmente autosufficienti o ad alto rischio di perdita della autonomia, che hanno un bisogno sociosanitario difficilmente gestibile al domicilio ma ancora tali da non richiedere il ricovero a tempo pieno in RSA. Il CDI è accreditato per 20 posti (a contratto).

Il CDI è un servizio che mira a:

- collaborare nell'assistenza quando gli interventi al domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle cure all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto sociale;
- garantire alle famiglie e al contesto un solidale sostegno nell'assistenza diurna all'anziano;
- fornire prestazioni socioassistenziali, sanitarie e riabilitative;
- rendere possibili nuove opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali attraverso l'organizzazione della giornata in maniera costruttiva e divertente.

Il CDI si prefigge di mantenere e recuperare le residue capacità funzionali della persona anziana.

Il CDI fornisce:

- servizi alla persona, sostegno ed aiuto nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e se necessario bagno assistito);
- servizi sanitari e riabilitativi, valutazione geriatrica d'ingresso e periodica, controllo dei parametri vitali, somministrazione delle terapie, medicazioni, trattamenti riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle capacità funzionali (trattamenti individuali e di gruppo) e prelievi del sangue;
- servizi di animazione e di socializzazione, interventi individuali e di gruppo (spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture etc.) per limitare il rallentamento psicofisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare un modello

positivo della propria vita;

-servizi di sostegno al contesto familiare o solidale, interventi di informazione ed educazione sanitaria ed addestramento al migliore utilizzo domiciliare dei presidi, degli ausili e delle procedure che adattino l'ambiente domestico e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.

L'ASSISTENZA EROGATA

è stabilita dall'equipe multidisciplinare e descritta in un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che considera i problemi e i bisogni identificati per ogni Ospite.

L'EQUIPE

è formata dalle seguenti figure:

Medico, Infermiere, Fisioterapista, Educatore Professionale, Psicologa, Ausiliari socioassistenziali.

Il riconoscimento degli operatori del CDI avviene tramite etichetta cucita sulla divisa o cartellino identificativo con foto

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Gli utenti del CDI sono persone con compromissioni dell'autonomia, anziani prevalentemente di età superiore ai 65 anni e in condizioni tali da raggiungere il Centro, anche con un trasporto protetto. Anziani soli, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione oppure inseriti in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa. Anziani affetti da pluri-patologie cronico degenerative, fra le quali anche la demenza senza gravi disturbi comportamentali.

PRESENTAZIONE DOMANDA

L'interessato e/o i suoi familiari per frequentare il CDI devono Ritirare il MODULO di RICHIESTA, SCHEDA SANITARIA e SCHEDA SOCIALE disponibili presso la portineria oppure sul sito della Fondazione (Scaricabile al seguente link <https://fondazionecasaserena.it/rsa-bergamo-lombardia-cdi-centro-diurno-integrato/>) e consegnare la documentazione alla portineria della struttura.

Verrà successivamente fissato un colloquio, previo appuntamento, con la responsabile del servizio e il medico.

Verificata l'idoneità all'ammissione il nominativo verrà inserito nella lista d'attesa.

I CRITERI DELLA LISTA DI ATTESA

Hanno precedenza i residenti di Brembate di Sopra e successivamente si valuta la GRAVITA' dei bisogni, la SITUAZIONE SOCIALE e familiare e la DATA di presentazione della domanda.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE

Il giorno fissato per l'ingresso il nuovo Ospite, accompagnato dai suoi familiari, viene accolto dall'infermiere al quale consegna la documentazione clinica e gli eventuali farmaci da assumere durante il giorno. Compilata la modulistica necessaria; viene presentato al personale ed agli Ospiti presenti, gli vengono fornite tutte le informazioni riguardanti lo svolgimento delle attività della giornata e l'ubicazione dei vari locali. Il giorno stesso o comunque entro la prima settimana di frequenza, viene visitato dal medico per la valutazione sanitaria d'ingresso e, con la collaborazione dell'intera equipe, viene formulato il Piano di Assistenza Individuale (PAI). La dimissione viene concordata con la famiglia e con il CDI per aggravamento, decesso o passaggio alla struttura, con sette giorni di preavviso da entrambe le parti.

GIORNATA TIPO

8.00-9.30 Accoglienza, scelta del menù

9.00-11.45 Assistenza, bagno assistito, rivelazione parametri vitali, ricreazione, gioco, socializzazione, animazione, ginnastica di gruppo

12.00-13.00 Somministrazione terapia

12.00-13.00 Pranzo

13.00-14.00 Riposo

14.00-16.30 Ricreazione, gioco, socializzazione, animazione e merenda

16.30-17.00 Preparazione per il rientro al domicilio

Il trasporto è a carico della famiglia.

Il CDI è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17.00, con esclusione dei giorni festivi.

LA COMPOSIZIONE DELLA GIORNATA ALIMENTARE

Il menù ruota su quattro settimane, sia quello invernale che quello estivo, quello presentato è l'esempio di una settimana tipo.

Il menù viene affisso nella sala pranzo tutti i giorni e gli utenti possono scegliere quello che preferiscono al loro arrivo la mattina. È possibile avere delle alternative (pasta, riso o minestrina come primo, formaggio, prosciutto o carne bollita come secondo, verdura cruda o purè come contorno), inoltre si può scegliere tra varie tipologie di frutta fresca o cotta. Se necessario è possibile chiedere che il pasto venga frullato. La mattina per chi lo desidera viene offerto il the e nel pomeriggio è possibile fare merenda con the, biscotti o fette biscottate.

I menù completi sono pubblicati sul sito della Fondazione nella seguente sezione (<https://fondazionecasaserena.it/rsa-residenza-sanitaria-assistenziale/>).

Su prescrizione medica è possibile avere la dieta personalizzata.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La modalità di accesso alla documentazione sanitaria è stata approvata il 22 aprile 2015 dal CDA con apposito Regolamento.

È possibile richiedere la cartella clinica dell'ospite, scaricando l'apposito modulo presente sul sito della Fondazione: www.fondazioneecasaserena.it nella sezione "CONTATTI", cliccando sul link "RICHIESTA CARTELLA CLINICA"

Tariffario per evasione richiesta cartella clinica, disponibile solo in formato cartaceo, è il seguente:

fino a 60 fogli		€ 20,00
da 61 fogli	a 200 fogli	€ 40,00
da 201 fogli	a 500 fogli	€ 70,00
da 501 fogli	a 700 fogli	€ 90,00
da 701 fogli	a 1000 fogli	€ 100,00
Oltre 1000 fogli		€ 150,00

La cartella sarà prodotta entro 7 giorni dalla ricezione del bonifico/attestazione del pagamento e comunque non prima di 15 giorni lavorativi dalla richiesta e non oltre 30 giorni lavorativi.

GRADO DI SODDISFAZIONE E PARTECIPAZIONE

La soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo di erogazione di un servizio, che esprime e misura il loro gradimento o malcontento, rappresenta uno dei più importanti indicatori della qualità del servizio stesso. Per questo motivo abbiamo adottato degli strumenti operativi che, attraverso la collaborazione di utenti, familiari e operatori, possano offrirci informazioni utili per migliorare sempre più la qualità assistenziale offerta.

Viene incentivata la funzione propositiva degli operatori della Residenza che dalla loro attività quotidiana traggono spunto per osservazioni e miglioramenti. È prevista la rilevazione dello stato di benessere organizzativo

Colloqui

Per qualsiasi tipo di problema o richiesta colloqui con i medici i familiari possono rivolgersi ai Responsabili delle Unità Operative o al Coordinatore dei Servizi Assistenziali.

Scheda di segnalazione reclami e apprezzamenti

È possibile esporre una segnalazione (reclamo o apprezzamento) su qualsiasi servizio erogato dalla Fondazione disponibile sul sito, nella sezione contatti o compilando il modulo allegato alla presente Carta dei servizi. (Allegato 1), consegnandolo alla portineria della Fondazione oppure inviandolo alla mail di riferimento dell'Unità d'Offerta. La segnalazione verrà presa in carico ed analizzata fin fine di mettere in atto eventuali azioni correttive.

La risposta alla segnalazione/reclamo sarà fornita entro: 30 g.

Questionario di analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari

La Fondazione conduce annualmente l'analisi del grado di soddisfazione di Ospiti

e familiari attraverso la distribuzione di un questionario cartacei o accedendo al seguente link: <https://fondazionecasaserena.it/qu3s10n4r10-be0rg4/>
Il questionario cartaceo è disponibile all'Allegato 2 del presente documento.

LE RETTE

Il CDI è un servizio per cui è previsto un contributo economico.

Le rette sono deliberate ogni anno dal Consiglio di amministrazione della Fondazione Casa serena ETS e il loro pagamento deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese successivo tramite: addebito bancario automatico, per l'attivazione del quale l'Ospite o i suoi familiari possono utilizzare l'apposito modulo scaricabile direttamente dal sito della Fondazione, sezione CDI, oppure ritirarlo presso gli uffici della Fondazione Casa Serena ETS.

MODALITA' DI RILASCIO DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI

Secondo le scadenze di legge, agli ospiti che ne fanno richiesta, entro il 20 aprile di ogni anno, viene rilasciata la dichiarazione valida ai fini fiscali prevista dalle DGR n.26316 del 21/03/1997, attestante le componenti delle rette relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie. La copia originale cartacea della dichiarazione viene deposta presso la portineria, disponibile per il ritiro. Su richiesta è possibile trasmettere la scansione via e-mail.

VISITE GUIDATE

Alle unità di offerta gli utenti potenziali ed i loro famigliari prendendo appuntamento con l'ufficio Accoglienza possono richiedere tutte le informazioni relative all'accesso e possono visitare la struttura.

COPERTURA ASSICURATIVA

La Fondazione garantisce la stipula ed il mantenimento dell'assicurazione per responsabilità civile legata all'espletamento delle attività, conforme alla normativa vigente nazionale e regionale.

L'UFFICIO PUBBLICA TUTELA DELL'ATS (UPT)

In caso di inadempienza da parte della Fondazione Casa Serena ETS l'utente può rivolgersi all'Ufficio Pubblica tutela dell'ATS. Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS: accoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'ATS, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture sociosanitarie per Anziani, Disabili...; accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti.

L'Ufficio può essere contattato direttamente di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte telefonicamente al n. 035.385.296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@ats-bg.it

Si possono reperire ulteriori informazioni sul sito dell'ATS: www.ats-bg.it

COME RAGGIUNGERCI

Con i mezzi privati

Da Bergamo: statale Briantea (SS n.342) per Lecco. Arrivati a Ponte San Pietro, imboccare la S.P n. 173 per Brembate di Sopra (5km)

Da Milano: autostrada A4 Milano– Venezia, uscita Capriate S. Gervasio, quindi prendere la statale per Ponte San Pietro e Brembate di Sopra.

Da Como– Lecco: statale Briantea per Bergamo, a Ponte San Pietro imboccare la S.P. n.173 per Brembate di Sopra (5km)

Con i mezzi pubblici

In Autobus:

- Bergamo/Palazzago/Almenno San Salvatore (fermata Brembate di Sopra-Chiesa)
- Bergamo/Villa d'Adda (fermata Brembate di Sopra—via Locatelli)

In Treno:

- Linea Milano Porta Garibaldi - Bergamo, fermata Ponte San Pietro
- Linea Lecco - Bergamo, fermata Ponte San Pietro e da Ponte San Pietro autobus

Fondazione Casa Serena ETS

Via Giovanni XXIII, 4 - 24030 BREMBATE SOPRA (BG)

Tel.: 035/620120

Sito: www.fondazioneecasaserena.it

PEC: fondcasaserena@pec.it

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Art. 1 Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune

Art. 2 Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico

Art. 3 Diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado

Art. 4 Diritto a ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e a evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona

Art. 5 Diritto a vivere in un ambiente familiare e accogliente

Art. 6 Diritto a essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativi od ospedalieri da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana

Art. 7 Diritto degli anziani a essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale

Art. 8 Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto e in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione

Art. 9 Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate e impiegate a vantaggio del bene comune

Art. 10 Diritto a che lo Stato - con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore non-profit - predisponga nuovi servizi informativo-culturali e strutture atte a favorire l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità

Allegato 1

MO-100-01 Rev.0



RAPPORTO DI NON CONFORMITA'

☐ QUALITA'	☐ SALUTE e SICUREZZA SUL LAVORO
☐ NON CONFORMITA'	☐ RECLAMO

Descrizione della non conformità rilevata		

Segnalatore	Data	Firma

Analisi delle possibili cause

La Direzione aziendale si impegnerà a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di presentazione del Reclamo/Non Conformità.

Disposizioni per la risoluzione

Descrizione della possibile soluzione

Funzioni incaricate della risoluzione	Firma	Data chiusura prevista

Richiesta di azione correttiva → ☐ SI ☐ No | Numero

Chiusura Non Conformità ☐ SI ☐ NO

Firma

Data

Allegato 2

MO-180-02 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE *Servizi Domiciliari*



È costante l'impegno della Fondazione Casa Serena Onlus a perseguire il miglioramento continuo dei servizi domiciliari offerti della nostra Struttura.

Anche quest'anno resta molto importante conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti; questo ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra organizzazione.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato. Le ricordiamo che, in ogni caso, il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

INFORMAZIONI GENERALI

1. Qual è l'età del suo familiare?
 - ☐ meno di 64 anni
 - ☐ 65 -74 anni
 - ☐ 75 -84 anni
 - ☐ 85 anni o più
2. ed il sesso?
 - ☐ Maschio
 - ☐ Femmina
3. A quale unità d'offerta appartiene il suo familiare?
 - ☐ RSA Aperta
 - ☐ Assistenza Domiciliare (C- Dom)
 - ☐ Servizio Assistenza Domiciliare - Privato
 - ☐ Unità Cure Palliative Domiciliari (UCP- Dom)
 - ☐ Altro _____
4. Tipologia di convivenza? *
 - ☐ Solo
 - ☐ Coniuge
 - ☐ Figli/o
 - ☐ Badante
 - ☐ Altro _____
5. Quale intervento è stato attivato?
 - ☐ Aiuto per l'igiene e la cura della persona
 - ☐ Supporto alla famiglia
 - ☐ Socializzazione, vita di relazione e integrazione con il territorio
 - ☐ Assistenza infermieristica
 - ☐ Assistenza Riabilitativa
 - ☐ Supporto psicologico
6. Quali operatori sono intervenuti nelle cure?
 - ☐ Medico specialista
 - ☐ Psicologo
 - ☐ Infermiere
 - ☐ Fisioterapista
 - ☐ Educatore
 - ☐ Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)
 - ☐ Altro operatore (specificare) _____

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI

1. Ritiene soddisfacente l'intervento degli operatori al domicilio rispetto ai suoi bisogni?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto

MO-160-02 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Domiciliari



Se per niente soddisfatto o poco soddisfatto, quale limite vede?

-
2. Si sente coinvolto dal personale nelle cure?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
 3. È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
 4. Ritiene che siano state adottate tutte le misure di protezione adeguate alla prevenzione delle infezioni?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
 5. Ritiene che il personale operi nel rispetto della dignità delle persone assistite tenendo conto delle esigenze correlate all'età, genere, condizioni di salute, fragilità fisica, psicologica e delle specificità religiose e culturali?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI

6. Tutela riservatezza
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
7. Rapporto con i coordinatori/responsabili
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
8. Professionalità degli operatori
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
9. Affidabilità degli operatori
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
10. Attenzione ai bisogni
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto

MO-180-02 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Domiciliari



11. Capacità degli operatori di trovare soluzioni

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

PASSAGGI D'INFORMAZIONE

12. Le informazioni sul piano di assistenza sono state chiare?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

13. Le tempistiche di erogazione dei servizi sono state chiare?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

14. Gli orari di erogazione dei servizi sono chiari e rispettati?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

15. Si ritiene soddisfatto del Servizio che le è stato fornito?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

16. Ritiene che il Servizio l'abbia aiutata a gestire al meglio la Sua situazione?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

Il questionario è stato compilato da:

- ☐ Assistito
- ☐ Coniuge/Partner convivente
- ☐ Altro familiare/parente convivente
- ☐ Altro familiare/parente non convivente
- ☐ Badante
- ☐ Volontario
- ☐ Altra persona _____

Altre osservazioni e/o suggerimenti
