



COMUNE DI CASTEL GOFFREDO

CARTA DEI SERVIZI

MINI ALLOGGI PROTETTI “IL GELSO”



INDICE

Generalità dell'opuscolo pag.3

Presentazione dei Mini Alloggi Protetti “Il Gelso” pag. 4

- ✓ Fini istituzionali pag. 4
- ✓ I Mini Alloggi Protetti “Il Gelso” pag. 4
- ✓ Ubicazione della Struttura pag. 5
- ✓ Principi fondamentali dell'attività pag. 6

Carta dei Diritti della Persona Anziana pag. 7

- ✓ Introduzione pag. 7
- ✓ Testo della Carta dei Diritti pag. 8

Informazioni generali pag. 10

- ✓ Accoglienza ai Mini Alloggi Protetti pag. 10
- ✓ Liste d'attesa pag. 11
- ✓ Ritiro dal servizio pag. 11

Attività e servizi offerti pag. 12

- ✓ Servizi socio-sanitari pag. 12
- ✓ Servizi generali e alberghieri pag. 12

Tutela e partecipazione pag. 14

- ✓ Tutela – Segnalazioni e suggerimenti pag. 14
- ✓ Partecipazione pag. 14
- ✓ Rette di degenza pag. 15
- ✓ Questionario di soddisfazione per i servizi pag. 17
- ✓ Modulo per suggerimenti, reclami, segnalazioni pag. 20

GENERALITÀ DELL'OPUSCOLO

Gentile Signore/a

l'opuscolo che le presentiamo, costituisce la "Carta dei Servizi" dei Mini Alloggi Protetti "Il Gelso" situati in via Monte Baldo e Via San Giuseppe a Castel Goffredo.

Tale documento le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti e degli obiettivi che il servizio persegue.

La Carta dei Servizi oltre al peculiare aspetto informativo assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto sociale che la riguarda in prima persona.

Con questo strumento si intende quindi testimoniare concretamente da un lato quelli che sono i servizi offerti, in applicazione di tutti i requisiti previsti dalla Legge, dall'altro avviare un percorso "di qualità" che veda coinvolti i protagonisti del servizio: gli anziani e i loro parenti.



PRESENTAZIONE DEI MINI ALLOGGI PROTETTI “IL GELSO”

Fini istituzionali

La missione istituzionale dei Mini Alloggi Protetti è quella di offrire una soluzione abitativa per consentire alle persone anziane, con lievi difficoltà, di rimanere nel proprio contesto di vita, ma in un ambiente controllato e protetto, prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

Pertanto le finalità dell'unità di offerta possono così essere riassunte:

- a. garantire all'anziano la domiciliarità, rispettando il bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale e la libertà di autogestione;
- b. migliorare la sua qualità di vita, sollecitando le azioni quotidiane di gestione di sé, per limitare la dipendenza;
- c. prevenire l'isolamento e l'emarginazione, favorendo i suoi rapporti interpersonali e le relazioni affettive;
- d. prevenire ricoveri impropri;
- e. dare sollievo alle famiglie.

I Mini Alloggi “Il Gelso”

I 16 Mini Alloggi Protetti per Anziani, di cui 13 bilocali e 3 monolocali, sono ubicati all'interno del complesso polivalente “Il Gelso” che ospita la Residenza Sanitaria Assistenziale e il Centro Diurno Integrato.

Per le particolari caratteristiche strutturali - mini alloggi totalmente privi di barriere architettoniche, costruiti nel rispetto delle specifiche indicazioni tecniche dettate in materia dalla Regione Lombardia - , gli alloggi sono da destinarsi ad anziani autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa “protetta”.

Gli alloggi risultano autorizzati al funzionamento e rispondono alla normativa prevista dalla Dgr. del 17/03/2010 n. 11497.

La struttura è gestita dal Comune di Castel Goffredo, il quale si avvale, per tutte le prestazioni, di Ditte esterne o liberi professionisti altamente qualificati nel settore.

L'assegnatario, in caso di difficoltà, può richiedere all'Amministrazione l'attivazione di servizi integrativi quali il servizio di assistenza domiciliare, la consegna di pasti a domicilio, l'accesso alle attività del Centro Diurno Integrato, la consegna farmaci al domicilio. Il costo di tali servizi è stabilito annualmente dalla Giunta Comunale mediante apposita delibera.

Ubicazione della struttura

I Mini Alloggi Protetti “Il Gelso” sono ubicati nel Comune di Castel Goffredo, in Via Monte Baldo e Via San Giuseppe.

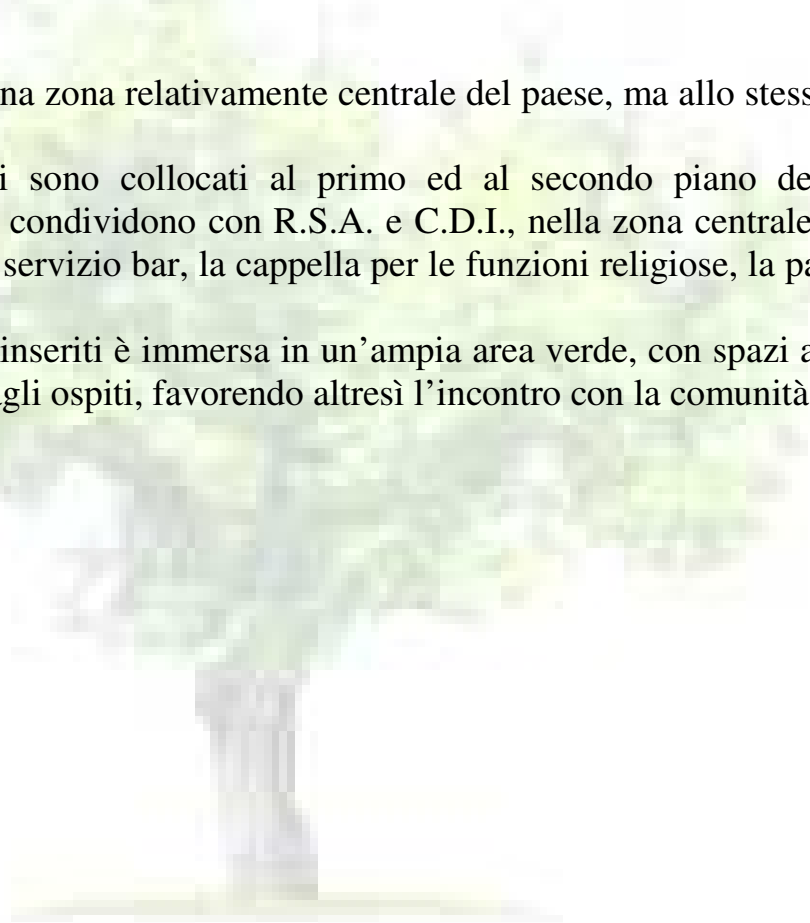
Telefono centralino/reception e fax: 0376/771176

Castel Goffredo dista 36 km da Mantova, pressappoco la stessa distanza che la separa da Brescia e da Cremona. Tramite alcune strade provinciali è assicurato il collegamento con le statali Brescia-Mantova e Parma-Brescia. Casello autostradale e stazione ferroviaria per collegamenti Milano-Venezia si trovano a Desenzano del Garda (km 20). La stazione ferroviaria di Asola (11 km) permette collegamenti con Parma e Brescia.

La struttura si trova in una zona relativamente centrale del paese, ma allo stesso tempo molto tranquilla.

I Mini Alloggi Protetti sono collocati al primo ed al secondo piano del centro polivalente “Il Gelso” e condividono con R.S.A. e C.D.I., nella zona centrale, alcuni servizi generali quali: il servizio bar, la cappella per le funzioni religiose, la palestra, e gli altri servizi generali.

La struttura in cui sono inseriti è immersa in un’ampia area verde, con spazi attrezzati che la rendono fruibile agli ospiti, favorendo altresì l’incontro con la comunità esterna.



Principi fondamentali dell'attività

I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti a premessa dei contenuti della Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane; ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che di seguito, si vanno ad esporre.

L'unità d'offerta dei Mini Alloggi Protetti si esplica quindi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA

ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

CONTINUITÀ

Gli Alloggi Protetti assicurano la continuità e regolarità delle cure, sulla base dell'inserimento in un contesto abitativo protetto e della possibilità di usufruire del "pronto intervento" in caso di necessità.

PARTECIPAZIONE

I Mini Alloggi Protetti garantiscono all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa. Viene garantita altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. Si favoriscono i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, perciò la tutela della sua dignità necessita di maggior attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura, si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni o comunità.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta posizione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Si riporta quindi di seguito la carta dei Diritti della Persona Anziana che costituisce parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi.

<p align="center">LA PERSONA HA IL DIRITTO</p>	<p align="center">LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</p>
<p>di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</p>	<p>di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni realizzandone gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica</p>
<p>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</p>	<p>di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando esse dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione</p>
<p>di conservare le proprie modalità di condotta sociale se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</p>	<p>di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale evitando di "correggerle" e di "dirigerle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità</p>
<p>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</p>	<p>di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato</p>
<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</p>	<p>di accudire e curare l'anziano fin dove e possibile al domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano</p>

	malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire per quanto è possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e /o morale	di contrastare, in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Informazioni generali

I Mini Alloggi Protetti sono un servizio residenziale destinato a persone anziane con limitata autonomia ed eventualmente bisognose di una bassa protezione socio-sanitaria e di socializzazione o a rischio di perdita della propria autonomia.

I Mini Alloggi protetti sono costituiti da:

- n. 3 monolocali ad uso singolo
- n. 13 bilocale ad uso doppio

L'anziano ammesso ai Mini Alloggi Protetti verrà alloggiato in un monocale/bilocale completamente arredato, gli arredi presenti al momento della consegna dell'abitazione non possono essere rimossi. Egli può portare con sé piccoli arredi che, a giudizio del personale della Struttura, non siano incompatibili con le caratteristiche e le condizioni degli alloggi e nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza.

Sono dotati di impiantistica certificata e di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme vigenti.

Ogni alloggio è dotato di serratura individuale. Una copia della chiave di accesso di ogni singolo alloggio sarà custodita presso la RSA, per consentire l'accesso al personale dipendente in caso di necessità/urgenza.

L'Amministrazione non risponde dell'eventuale furto di oggetti preziosi e denaro avvenuti all'interno dei locali.

Accoglienza nei Mini Alloggi Protetti

L'assegnazione viene formalizzata con atto del Responsabile del Servizio Sociale comunicato nelle forme e nei modi consentiti dalla legge.

La domanda per l'assegnazione deve essere presentata al Ufficio Protocollo dell'Ente. La stessa deve essere redatta sull'apposito modulo messo a disposizione dagli uffici comunali e deve indicare:

- a. le generalità del richiedente e dei componenti il suo nucleo familiare;
- b. la presenza in capo al nucleo dei requisiti e delle condizioni richieste ai fini dell'attribuzione del punteggio per la formazione della graduatoria;
- c. il consenso al trattamento dei dati personali, ivi compresi quelli sensibili, ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

Alla domanda dovranno essere allegati:

- a. Copia della Dichiarazione Sostitutiva Unica e dell'attestazione ISE e ISEE, disciplinate dal D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n.159 e successive modifiche ed integrazioni, relative al nucleo familiare richiedente;
- b. Eventuale certificazione comprovante tipo e grado di invalidità;
- c. Scheda Barthel aggiornata compilata da personale sanitario;
- d. Scheda sanitaria aggiornata compilata dal medico curante.

All'istruttoria delle domande provvede l'Ufficio Servizi Sociali.

Liste d'attesa

Le richieste vagliate ed accolte dal Responsabile del Servizio Sociale a cui non segue l'assegnazione di un alloggio per la mancanza di posti disponibili, sono accolte in una lista d'attesa che non costituisce graduatoria di accesso e che viene integrata in qualsiasi momento si aggiunga una nuova domanda accolta.

Ritiro dal servizio

L'assegnatario può, per sua richiesta, cessare di occupare l'alloggio assegnato e recedere dal relativo contratto mediante preavviso scritto di almeno trenta giorni da indirizzare all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

In caso contrario sarà tenuto al pagamento di una penale pari all'importo di una mensilità.

ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI

Servizi socio-sanitari

La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura dell'anziano residente nei Mini Alloggi Protetti restano a carico del servizio di Medicina di base esterno alla struttura.

Esclusivamente per i casi di emergenza sanitaria viene garantita all'interno del complesso polivalente la presenza/reperibilità medica, su tutte le 24 ore e per 365 giorni anno.

La chiamata d'emergenza può essere attivata direttamente dall'ospite mediante appositi "campanelli" installati in ogni alloggio.

Servizi generali e alberghieri

Nella retta base mensile sono compresi i servizi di seguito indicati:

- Utenze (Riscaldamento, acqua, energia elettrica).
- Canone di abbonamento TV.
- Tassa sui rifiuti.
- Dispositivo di chiamata per le urgenze.
- Accesso alla cappella.
- Accesso al parco della struttura.
- Attività di animazione (ginnastica di gruppo, gite).
- Manutenzione degli impianti dei Mini Alloggi protetti e delle zone comuni per quanto di competenza del Comune come indicato nel Regolamento.

L'assegnatario, in caso di difficoltà, può richiedere all'Amministrazione l'attivazione dei servizi integrativi quali il servizio di assistenza domiciliare, la consegna di pasti a domicilio, l'accesso alle attività del Centro Diurno Integrato, la consegna farmaci al domicilio. Il costo di tali servizi è stabilito annualmente dalla Giunta Comunale mediante apposita delibera.

L'attività religiosa

Al piano terra della struttura è ubicata una Cappella alla quale gli ospiti dei Mini Alloggio Protetti possono liberamente accedere.

Servizio di reception

Il centralino/reception è attivo nelle 24 ore.

Servizi esclusi

Non sono inclusi il servizio di pulizia dei locali e le spese per l'allacciamento e l'uso dell'apparecchio telefonico.

L'assegnatario, qualora lo desideri, previa richiesta di autorizzazione all'ufficio tecnico, può installare l'impianto di condizionamento con oneri a proprio carico; lo stesso dovrà affrontare un supplemento al costo della retta come da delibera di Giunta Comunale.

Servizio bar

All'interno della struttura "Il Gelso", al piano terra, è presente un distributore automatico di bevande calde e fredde.

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni di sicurezza e in osservanza alle norme di legge, è fatto assoluto divieto di fumare all'interno dei locali.

Orario di visita

Le visite agli utenti degli alloggi protetti sono consentite in orari prestabiliti. I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti nell'immobile ed in particolare a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli utenti e della civile convivenza.

Norme antincendio

La struttura è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi;
- il personale del Centro è stato addestrato ad intervenire in caso d'incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

L'unità d'offerta considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Tutela – Segnalazioni e suggerimenti

Il servizio esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite o dei suoi familiari, i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla Direzione.

La Direzione è tenuta a dare immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti verifica e approfondisce le cause del reclamo, riservandosi risposta scritta.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Coordinatore della struttura;
- colloquio con il Responsabile Amministrativo presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune;
- compilazione del **“Modulo per segnalazioni, reclami suggerimenti”** da imbucare presso l'apposita cassetta posta all'ingresso del Centro o spedita direttamente, anche via fax, all'Ufficio Servizi Sociali del Comune (P.zza Mazzini n. 1 – fax 0376/777227).

Non verranno presi in considerazione eventuali reclami espressi in forma anonima.

I responsabili dei Mini Alloggi Protetti risponderanno ai reclami nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 15 giorni. Nel frattempo si attiveranno per rimuovere o, comunque, affrontare la causa del disagio.

Al fine di poter raccogliere informazioni in modo continuativo sulla qualità dei servizi offerti e sulla soddisfazione del cliente, viene richiesta agli ospiti o ai loro parenti la collaborazione nella compilazione del **“Questionario sul grado di soddisfazione”**. L'elaborazione dei dati ottenuti ci permetterà, annualmente, di ridefinire le modalità organizzative del servizio nel momento in cui emergessero delle carenze.

I moduli allegati sono anche disponibili presso il Centro e presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti, dei loro familiari e degli organismi che li rappresentano.

In particolare, presso la struttura è presente ed opera in modo continuativo l'Associazione di Volontariato “El Castel” di Castel Goffredo, che collabora in alcune attività di animazione nonché alla manutenzione del parco esterno.

RETTE DI DEGENZA

Annualmente la Giunta Comunale delibera le rette del servizio.

Le rette attualmente in vigore sono le seguenti:

ANNO

Quota fissa mensile MONOLOCALE	€ XXX,00
Quota fissa mensile BILOCALE	€ XXX,00

Al momento dell'ingresso l'ospite deve provvedere al versamento di una **cauzione** pari all'importo di una mensilità.

In caso di decesso o dimissioni, la restituzione del deposito cauzionale avverrà dopo che l'Amministrazione avrà accertato l'avvenuto pagamento delle rette e la mancanza di danni eventualmente cagionati ai locali e/o agli arredi.

Servizi compresi nella retta

Nella retta base mensile sono compresi i servizi di seguito indicati:

- Utenze (Riscaldamento, acqua, energia elettrica).
- Canone di abbonamento TV.
- Tassa sui rifiuti.
- Dispositivo di chiamata per le urgenze.
- Accesso alla cappella.
- Accesso al parco della struttura.
- Attività di animazione (ginnastica di gruppo, gite).
- Manutenzione degli impianti dei Mini Alloggi protetti e delle zone comuni per quanto di competenza del Comune come indicato nel Regolamento.

Servizi non compresi nella retta e non disponibili

Non sono compresi nella retta tutti i servizi non espressamente indicati tra i "servizi compresi" di cui al punto precedente.

Servizi facoltativi

L'assegnatario, in caso di difficoltà, può richiedere all'Amministrazione l'attivazione dei servizi integrativi quali:

- il servizio di assistenza domiciliare €
- la consegna di pasti a domicilio €
- l'accesso alle attività del Centro Diurno Integrato €
- la consegna farmaci al domicilio €.....

Il costo di tali servizi è stabilito annualmente dalla Giunta Comunale mediante apposita delibera.



QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

per gli ospiti dei MINI ALLOGGI POTETTI

“Il Gelso” di Castel Goffredo

Gentile Signore/a,

lo strumento che le proponiamo si pone l'obiettivo di raccogliere quante più informazioni, pareri, valutazioni, che gli ospiti o e i loro parenti intendono esprimere in merito ai servizi di cui fruiscono.

Gli elementi raccolti permetteranno agli organi politici e tecnici, responsabili dei servizi oggetto del presente questionario, di meglio definire le linee di programmazione e gestione, al fine di un miglioramento continuo della qualità offerta.

Il questionario potrà essere compilato in forma anonima e depositato presso l'apposita cassetta ubicata presso l'ufficio al piano terra della struttura.

La ringrazio anticipatamente per la preziosa collaborazione.

Il Responsabile del servizio

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

per gli ospiti dei MINI ALLOGGI PROTETTI

Data di compilazione _____

Le domande che le proponiamo di seguito prevedono quattro livelli di soddisfazione che vanno da un livello “insufficiente” ad uno “ottimo”, la preghiamo di barrare il giudizio che intende esprimere

ACCOGLIENZA AL SERVIZIO

Le informazioni ricevute prima dell'ingresso sono state insufficienti sufficienti buone ottime
Disponibilità e gentilezza del personale che l'ha accolta in reparto/al Centro insufficiente sufficiente buona ottima

TRATTAMENTO ALBERGHIERO

Tranquillità e comfort dell'alloggio insufficiente sufficiente buona ottima
Tranquillità e comfort degli spazi collettivi insufficiente sufficiente buona ottima
Accessibilità degli spazi in struttura (facilità negli spostamenti) insufficiente sufficiente buona ottima

SERVIZI ALLA PERSONA

Come valuta il servizio di animazione? insufficiente sufficiente buono ottimo
Disponibilità e gentilezza del personale di animazione insufficiente sufficiente buona ottima
Come sono i tempi di risposta alla chiamata del personale in caso di bisogno? insufficiente sufficiente buono ottimo
Come valuta il rispetto della privacy insufficiente sufficiente buono ottimo
Come sono i tempi di risposta nel caso in cui richieda un appuntamento con un responsabile della struttura? insufficienti sufficienti buoni ottimi

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Disponibilità a fornire informazioni

insufficienti sufficienti buoni ottimi

Facilità nell'ottenere documenti (certificati, dichiarazioni, ecc.)

insufficienti sufficienti buoni ottimi

Gentilezza del personale

insufficienti sufficienti buoni ottimi

Se ha già frequentato altre strutture simili, le prestazioni che riceve nella nostra struttura sono:

peggiori

uguali

migliori

Ritiene che la struttura non offra servizi che Lei invece considera importanti?

no sì , _____

Osservazioni, suggerimenti

Si ringrazia per la Sua preziosa collaborazione

MODULO PER SUGGERIMENTI, RECLAMI, SEGNALAZIONI

Gentile signore,

con questo modulo intendiamo raccogliere reclami o suggerimenti sul servizio: nel caso in cui avesse riscontrato una difformità rispetto a quanto previsto nella Carta dei Servizi oppure ritenesse di poter offrire un contributo per migliorare il servizio reso, la preghiamo di compilare il presente modulo e consegnarlo in struttura oppure spedirlo anche via fax all'Ufficio Servizi Sociali del Comune (FAX 0376/777227).

Sarà nostra cura contattarLa o rispondere per iscritto entro 15 giorni dalla data di consegna del modulo.

Precisiamo che una descrizione dettagliata del problema o del suggerimento ci faciliterà il compito di risoluzione o approfondimento della questione.

Il Responsabile del Servizio

Struttura MINI ALLOGGI PROTETTI

Motivo del reclamo o del suggerimento

Se il fatto è circoscritto nel tempo indicare data o periodo

Specificare se ha già sottoposto verbalmente il problema a qualcuno in struttura

Sì, a _____ NO

Specificare se ritiene utile un incontro con il Responsabile del Servizio

Sì NO

Cognome _____ Nome _____

Indirizzo _____ tel. _____

Data di consegna del modulo _____