



Alloggi Protetti per Anziani

"Minialloggi Paullo"

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

01 Presentazione

- 01.01 La Carta dei Servizi
- 01.02 La Cooperativa Sociale C.R.M.
- 01.03 Gli Alloggi Protetti per Anziani
- 01.04 Contatti

02 Filosofia gestionale del Alloggio Protetto

- 02.01 Principi fondamentali
- 02.02 Privacy/Gdpr Ue 679/2016
- 02.03 Formazione
- 02.04 Volontari

03 La vita nel Alloggio Protetto

- 03.01 I nostri servizi
- 03.02 I servizi generali
 - 03.02 a Servizio di igiene ambientale
 - 03.01.b Lavanderia, stireria, guardaroba
 - 03.01.c Servizio di ristorazione
- 03.03 I servizi alla persona
 - 03.03.a Servizio di assistenza sanitaria
 - 03.03.b Servizio di assistenza infermieristica
 - 03.03.c Servizio socio-assistenziale
 - 03.03.d Servizio di fisioterapia
 - 03.03.e Servizio di animazione e socializzazione
 - 03.03.f Parrucchiere, , manicure e pedicure

03.04 Altri Servizi

- 03.04.a L'assistenza spirituale
- 03.04.b Telefono
- 03.04.c Servizio Custodia Valori

04 L'accoglienza

- 04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione
- 04.02 Ammissibilità
- 04.03 Gestione Liste di Attesa
- 04.04 Modalità di inserimento
- 04.05 Inserimenti temporanei
- 04.06 Retta e Deposito cauzionale
- 04.07 Dimissione e decessi
- 04.08 Tutela
- 04.09 Visite di parenti ed amici
- 04.10 Divieti
- 04.11 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio
- 04.12 Responsabilità per danni
- 04.13 Disposizioni finali

05 Residenzialità assistita(D.G.R. 7769/18)

- 05.01. Destinatari
- 05.02. Modalità di accesso alla misura
- 05.03 Servizi erogati
- 05.04 Care Manager

06 Sicurezza e Sistema Qualità

- 06.01 Sicurezza
- 06.02 Come intendere la qualità
- 06.03 Controllo e rilevazione qualità
- 06.04 Certificazione per la parità di genere

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI Via Ronco 11, Paullo	Rev15
		Data 24//03/2026 Pag. 2 di 15

07 Deroghe in occasione di emergenze sanitarie

08 Elenco allegati alla Carta dei Servizi

01. PRESENTAZIONE

01.01 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti ed i loro familiari alla vita degli Alloggi Protetti per Anziani, nell'ottica di favorire una corresponsabilità nella gestione dei processi di assistenza e protezione;
- serve a garantire la qualità del servizio – è pieno diritto infatti degli ospiti di esigere tutto quanto è scritto in questa "Carta";
- costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno costante a migliorare la comunicazione tra il Servizio Alloggi Protetti, l'ospite e i suoi familiari/care giver;
- vuole garantire la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

All'interno della Carta dei Servizi vi è una descrizione di tutte le attività offerte nei Alloggi Protetti e una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei nostri servizi. Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente e che sia sempre più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi a noi si affida. La validità della Carta dei Servizi è stabilita a tempo indeterminato sino ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti da parte del Consiglio di Amministrazione di C.R.M.

01.02 La Cooperativa Sociale CRM

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale ONLUS." - con sede legale in Via Trenno, 41 – 20151 Milano, tel.: 023390403 - Partita IVA n° 08029590158, è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al REA n. 1205814, è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76, è iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648, è iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76, - è stata costituita il 02 ottobre 1985 e opera nel campo della salute ed in particolare modo delle attività preventive e riabilitative con l'intento di aiutare le persone che a noi si affidano a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione attiva della salute. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa. La C.R.M. ha iniziato la sua attività con l'apertura di un centro di riabilitazione fisioterapica a Milano, tutt'oggi ancora funzionante; nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane e a persone diversamente abili. Dal 2002 ha un sistema certificato conforme alle norme UNI EN ISO 9001 a testimonianza dell'orientamento verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale ONLUS è composta da più di 400 soci lavoratori, con una netta prevalenza di donne. Dal 2010 La Coop. C.R.M. ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un organismo di vigilanza interno e dotandosi di un proprio Codice Etico.

01.03 Gli Alloggi Protetti per Anziani

L'Unità d'offerta sociale denominata "Minialloggi Paullo" è una struttura costituita da più unità abitative indipendenti, destinata ad anziani singoli o in coppia, persone autosufficienti ma non più in grado di gestire in autonomia tutte le funzioni di vita quotidiane, che necessitano di una supervisione in un ambiente controllato e protetto da parte di personale professionalmente qualificato; l'unità di offerta è perciò progettata

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 3 di 14
--	--	--

e attrezzata in modo da garantire la massima conservazione delle capacità e dell'autonomia della persona, la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini e degli interessi di vita, prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali, prevenire ricoveri impropri, dare sollievo alle famiglie.

L' "Alloggio Protetto per Anziani" è una unità di offerta che non intende sostituire la casa dell'anziano, ma si pone come soluzione alternativa alle attuali forme di residenzialità rappresentate soprattutto dai ricoveri in R.S.A. pur in presenza di discreta autonomia dell'anziano (c.d. ricoveri impropri).

Sono 16 bilocali che possono ospitare 32 persone anziane e sono costituiti da: ingresso indipendente, sala soggiorno, bagno, cucina, camera a due letti e, in base alla normativa vigente sono:

- ✓ prive di barriere architettoniche;
- ✓ attrezzati di dispositivo per chiamate d'emergenza da ogni alloggio;
- ✓ situati nell'abitato urbano e collegati con mezzi pubblici;
- ✓ in connessione con una struttura residenziale RSA "Cascina Cortenuova" con un nucleo di 22 posti letto e una struttura semiresidenziale, Centro Diurno Integrato "Cascina del Ronco" per 30 posti;
- ✓ collegati con la rete territoriale dei servizi sociali.

Gli Alloggi Protetti, inoltre, dispongono di ambienti in condivisione con altre unità d'offerta contigue (RSA "Cascina Cortenuova" e CDI "Cascina del Ronco"): lavanderia, ambulatorio medico, palestra, bagno assistito, nonché ad uso esclusivo degli ospiti degli Alloggi di un ambiente comune per soggiorno e socializzazione.; eventualmente anche per il consumo dei pasti in forma comunitaria.

Destinatari dell'unità di offerta sono persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto. Sono altresì destinatari anziani che hanno: reti familiari rarefatte e residuali; un'abitazione non adeguata (es. presenza di barriere architettoniche, condizioni di sfratto, ecc.); una diminuzione delle autonomie nelle sole funzioni di tipo strumentale (gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci); persone anziane che hanno patologie gestibili al domicilio; persone anziane con condizioni di solitudine che esprimono la volontà di vivere in un ambiente autonomo. Il "Minialloggio protetto per anziani" si configura quindi come una realtà di supporto, sollievo e vicinanza alla rete parentale nella gestione degli anziani fragili, perché permette di realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi assistenziali, sollevandole spesso da un carico di ansia e insicurezza perché impossibilitati o non in grado di assicurare aiuto e tutela continuativa al proprio anziano. Inoltre il "Minialloggio protetto per anziani" diminuisce e previene situazioni di alta conflittualità relazionale ed emotiva, favorisce l'integrazione della famiglia nella rete sociale/territoriale di appartenenza e fornisce risposte articolate e flessibili ai bisogni di accudimento.

01.04 Contatti

- Per contattarci: I nostri uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,30. E' sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino: 02/90639806, fax: 02/90634670, oppure e-mail: rsa.cdipaullo@crmsociale.it.
- Come raggiungerci: gli Alloggi Protetti sono situati in Via del Ronco 11, nel Comune di Paullo (MI) e fanno riferimento all'ambito territoriale dell'Azienda di Tutela della Salute (ATS) della Città Metropolitana di Milano. L'accesso è consentito anche dai civici 5 e 7 e sono comodamente raggiungibili dalla statale Paullese anche attraverso l'uso dei mezzi pubblici: Autobus all'uscita metropolitana linea gialla - M3 San Donato.

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 4 di 14
--	--	--

- Visite guidate: Previo appuntamento è possibile che le persone interessate possano visitare i locali dell'Alloggio Protetto. Il Coordinatore, o una persona da lui incaricata, accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.

02. FILOSOFIA GESTIONALE DEL ALLOGGIO PROTETTO

02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la Coop. Sociale CRM nella gestione degli Alloggi Protetti per Anziani si possono riassumere nei seguenti principi:

- Eguaglianza: CRM si impegna ad erogare interventi con imparzialità, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- Continuità: CRM si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
- Efficienza ed efficacia: CRM si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni relazionali delle persone.
- Accoglienza: CRM si pone nei confronti dei clienti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.
- Partecipazione: CRM garantisce la partecipazione dell'ospite e della famiglia alle prestazioni che vengono erogate. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- Responsabilità: CRM si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a soddisfare i bisogni espressi dai clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti.
- Etica: Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura

02.02 Privacy/Gdpr Reg. EU 679/2016

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Unità di Offerta si è dotata degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Direzione. Al momento della presentazione della domanda di ammissione al minialloggio e al momento dell'ingresso, viene richiesto al cliente e/o al familiare e/o all'amministratore di sostegno/tutore del cliente il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali dell'unità d'offerta. L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Tutte le comunicazioni relative all'ospitalità presso gli Alloggi Protetti saranno trasmesse alle persone indicate così come esplicitato nel Contratto di Soggiorno.

02.03 Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità. Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 5 di 14
--	--	--

- Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- L'aggiornamento delle conoscenze professionali.

Gli strumenti utilizzati sono:

- L'équipe multiprofessionale e monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati da CRM, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di assistenza.

02.04 Volontari

L'Ente Gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari singoli o associati, con preferenza per le Associazioni riconosciute, attraverso la definizione di appositi progetti che disciplinano lo loro attività; i progetti sono coordinati dalla Direzione. L'apporto dei volontari potrà essere articolato su tre specifiche aree di intervento (ovvero: supporto alle attività di animazione / attività di integrazione con il territorio / attività sociali) e non costituirà sostituzione del personale dell'Alloggio Protetto.

03. LA VITA NEL ALLOGGIO PROTETTO

03.01 I NOSTRI SERVIZI

La gestione degli Alloggi Protetti per Anziani si articola su due livelli:

- I **Servizi generali**: sono quei servizi che l'ente gestore garantisce agli ospiti degli alloggi protetti, ovvero: fornitura degli spazi abitativi comprensiva dei servizi di base quali riscaldamento, condizionamento, elettricità, portierato, fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno, pulizie, manutenzione ordinaria degli alloggi e degli spazi comuni, coordinamento tecnico-gestionale della struttura, servizio di lavanderia per la biancheria piana, ristorazione (colazione, pranzo, merenda, cena, acqua e vino inclusi), in relazione agli specifici bisogni psico-fisici e dietetici qualora l'anziano non provveda in autonomia.
- I **Servizi alla persona**: sono quei servizi modulati sulle esigenze dell'anziano, che hanno lo scopo di monitorare le azioni quotidiane nella gestione del se, al fine di limitarne la dipendenza per il mantenimento dell'autonomia.

03.02 I SERVIZI GENERALI

03.02.a Servizio di Igiene Ambientale

Il servizio si occupa dell'igiene e del decoro degli Alloggi Protetti. Mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

03.02.b Servizio di lavanderia

La Struttura assicura il lavaggio e la stiratura degli indumenti intimi personali dei clienti con un servizio di lavanderia interna; per la biancheria piana la Struttura si avvale della collaborazione di una Società specializzata esterna. E' compreso nel costo della retta il lavaggio della biancheria piana e della biancheria intima, del pigiama (o camicia da notte), calze e fazzoletti. Il lavaggio degli altri indumenti rimane a carico dei familiari o dell'utente; per questi ultimi è possibile avvalersi del servizio di lavanderia interna al costo mensile di €. 75,00 (settantacinque/00) comprensivo di iva 22%

Qualora l'ospite volesse occuparsi direttamente del lavaggio dei propri indumenti, l'Ente Gestore si rende disponibile ad attuare la soluzione più idonea alle capacità residue dell'anziano.

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 6 di 14
--	--	--

03.02.c Servizio di Ristorazione

La scelta, l'acquisto delle derrate alimentari e la preparazione dei pasti è affidata ad una Società esterna che garantisce nell'ambito del menu settimanale un'ampia varietà di "piatti" scelti sulla base delle esigenze dei singoli e delle diete speciali che si rendessero necessarie, e preparate in una cucina centralizzata all'interno della struttura. Tutta la fase di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). È garantito il rispetto delle prescrizioni mediche di diete speciali.

Qualora l'ospite volesse occuparsi direttamente della preparazione dei pasti, l'Ente Gestore si rende disponibile ad attuare la soluzione più idonea alle capacità residue dell'anziano.

03.03 ATTIVITA' RIVOLTA ALLA PERSONA

03.03.a Attività di supervisione sanitaria

Le persone accolte negli Alloggi Protetti per Anziani mantengono il proprio medico di medicina generale (MMG). Nel Centro Residenziale ove sono insiti gli Alloggi Protetti è comunque presente un Medico Responsabile il cui compito è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani. Ogni eventuale intervento è svolto in sintonia con il Medico di Medicina Generale di ciascun anziano ospite negli APA. In caso di necessità viene attivato il Servizio di Urgenza ed Emergenza. A seguito di ricovero ospedaliero l'ospite verrà riammesso all'Alloggio Protetto previa comunicazione al Coordinatore del servizio e accompagnata da relazione medica rilasciata dal medico di medicina generale per la permanenza dei requisiti di autosufficienza.

03.03.b Attività di monitoraggio infermieristico

Data la prossimità degli APA ad altre unità d'offerta socio sanitarie, la struttura è in grado di attuare, su richiesta, azioni utili al mantenimento della salute per il tramite di un infermiere professionale che può occuparsi, in caso di insorgenza di eventi morbosi quali stati febbrili o influenzali o sintomatologie ricorrenti nella persona anziana quali: la rilevazione dei parametri (pressione arteriosa, peso corporeo, saturazione, stick glicemico) indicatigli dal Medico di Medicina Generale; *in* presenza di prescrizione del M.M.G., può occuparsi della custodia e del monitoraggio della corretta assunzione delle terapie. E' altresì possibile usufruire dei servizi di prelievo per gli esami ematochimici. Sarà cura dell'anziano e/o dei suoi familiari avere sempre a disposizione le confezioni dei farmaci da assumere unitamente alle prescrizioni del proprio Medico di Medicina Generale. Rimangono in capo all'anziano o ai suoi familiari i costi relativi all'approvvigionamento dei farmaci, degli ausili e dei presidi per la gestione dell'incontinenza.

03.03.c Attività di sorveglianza assistenziale

Il personale assistenziale svolge interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona anziana; è reperibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, grazie al meccanismo delle "chiamate" (di cui ogni Alloggio è dotato).

Collabora durante le attività utili a favorire la socializzazione tra i vari ospiti degli APA

03.03.d Attività fisica adattata

Presso i minialloggi protetti è stata istituita un'attività fisica adattata, da svolgersi in gruppo, che mira al mantenimento delle capacità motorie e relazionali per facilitare le attività della vita quotidiana.

03.03.e Attività di animazione e socializzazione

L'animazione e la socializzazione rivestono una grande importanza per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse residue dell'ospite. L'animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone, si articola su tre livelli:

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 7 di 14
--	--	--

- Centri di interesse: sono l'offerta di un impegno specifico che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- Animazione dei "grandi eventi": si tratta di momenti che coinvolgono l'intera Struttura, che mirano a celebrare e far vivere comunitariamente sia le feste religiose che quelle civili, nonché le feste di compleanno, le feste straordinarie, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.
- Attività occupazionale: accanto alle attività di animazione, vengono attuati anche interventi specifici occupazionali, quali per es.: attività musicale, attività di orto/giardinaggio, ecc.

Le attività proposte mirano a favorire l'integrazione e la socializzazione sia all'interno della struttura sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la strutturazione di iniziative e di attività specifiche.

03.03.f Parrucchiere, manicure e pedicure

Qualora gli ospiti degli APA lo gradiscano, L'Ente Gestore può garantire mensilmente le prestazioni di parrucchiere (taglio e piega), manicure e pedicure.

03.04 ALTRI SERVIZI

03.04.a Assistenza spirituale

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica a quanti sono alloggiati, nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e la celebrazione delle feste liturgiche presiedute dal sacerdote del paese. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo negli spazi che la Direzione mette a disposizione.

03.04.b Telefono

Tutti i Minialloggi Protetti sono dotati di un apparecchio telefonico direttamente collegato con il centralino della Struttura attraverso il quale possono ricevere telefonate dall'esterno

03.04.c Servizio custodia valori

Ai sensi degli artt. 1783-1786, L'Ente risponde degli oggetti in custodia. L'Ente si obbliga ad accettare e custodire oggetti di valori, somme di danaro contante o carte-valori, consegnati/e alla Direzione durante la permanenza nei Minialloggi (l'Ente può rifiutarsi nel caso si tratti di oggetti pericolosi, o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dei Minialloggi, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. E' possibile esigere che gli oggetti consegnati siano contenuti in involucri chiusi e/o sigillati). La Residenza declina ogni responsabilità nel caso di oggetti e valori non dichiarati e/o non depositati in Direzione

04. L'ACCOGLIENZA

04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione

L'anziano e/o i suoi familiari che desiderano fare richiesta per essere accolti negli Alloggi Protetti devono rivolgersi direttamente al Coordinatore del Servizio, che ha il compito di: accogliere la domanda fornendo indicazioni sui servizi e sulle procedure di accesso (incontro/i preliminari di orientamento con l'utente e la famiglia e aiuto nella compilazione della domanda di accesso); eventualmente valutare la situazione di bisogno sociale in collaborazione con l'Assistente Sociale del territorio di provenienza dell'anziano e raccogliere dal Medico responsabile del servizio l'autorizzazione all'ingresso ovvero la verifica di

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 8 di 14
--	--	--

autosufficienza. La Domanda di ammissione sarà protocollata alla data di presentazione. La domanda di ammissione è comprensiva delle generalità della persona che richiede di essere accolta negli Alloggi Protetti, di una scheda conoscitiva, delle informazioni sanitarie a cura del medico di medicina generale. Nel caso in cui la retta del cliente è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, l'anziano e i suoi familiari dovranno consegnare anche l'atto amministrativo di assunzione di impegno di spesa dell'Ente Pubblico medesimo.

04.02 Ammissibilità

Il Coordinatore della Struttura, dopo aver acquisito la documentazione di cui al punto precedente e a seguito di valutazione del Responsabile Sanitario, tenendo conto delle caratteristiche strutturali e organizzative del Servizio, nonché delle specifiche condizioni degli ospiti già presenti, onde garantire il necessario equilibrio, darà un giudizio finale sintetico di appropriatezza e idoneità della domanda. Una volta stabilita l'idoneità all'ammissione sarà cura del Coordinatore della Struttura comunicare agli interessati la data dell'ingresso per il nuovo ospite o, nel caso la Struttura non abbia al momento posti disponibili, l'inserimento della domanda in lista di attesa. Nel caso invece in cui la valutazione della pertinenza della domanda di accesso sia negativa, Il Coordinatore proporrà un diverso servizio della rete in collaborazione con l'Assistente sociale del Territorio ed il Medico curante.

04.03 Gestione Liste di Attesa

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda di Residenza. In caso di disponibilità si sceglierà il genere corrispondente all'ospite già presente in appartamento. Per l'ingresso negli Alloggi Protetti, la valutazione per individuare la persona in lista d'attesa è relativa a:

- residenzialità (provenienza nell'ordine: Comune di Paullo, Comuni della Città Metropolitana di Milano, altri comuni della Regione Lombardia);
- condizione di fragilità socio-familiare e ambientale;
- diminuzione di autonomia nelle sole funzioni strumentali.

La Direzione si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti. La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

04.04 Modalità di inserimento

Quando si rende disponibile un posto, il Coordinatore della Struttura, previa analisi della Lista d'Attesa, convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione Amministrativa degli Alloggi Protetti, il Contratto di Residenza con l'Ente Gestore in duplice copia. Nel caso in cui la retta sia a totale o parziale carico di Enti pubblici, il Contratto di Residenza dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente pubblico interessato; concorda con il richiedente la data e le modalità di ingresso, attribuisce se del caso un numero di identificazione della lavanderia e richiede la documentazione necessaria:

- Fotocopia della Carta di Identità e del Codice fiscale
- Fotocopia della Tessera sanitaria
- Copia della nomina di Amministratore di sostegno/tutore/curatore o, nel caso di attesa della nomina da parte del Giudice Tutelare, copia attestante l'avvenuto deposito della domanda in cancelleria del tribunale competente, nel caso in cui sussistano le condizioni previste dalla legge.

Ai soli fini di eventuali emergenze sanitarie che potrebbero manifestarsi nel corso della permanenza presso gli APA, l'ospite può fornire copia della documentazione sanitaria relativa al suo stato di salute aggiornato alla data dell'ingresso negli Alloggio Protetto. Ciò consentirà sia di rispondere in modo tempestivo alle nuove esigenze degli anziani ospiti (l'eventuale – e non raro – passaggio dell'anziano da una condizione di autosufficienza ad una di non autosufficienza e viceversa) e di indirizzare gli anziani verso la struttura più

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 9 di 14
--	--	--

vicina ai loro bisogni, così come alle diverse possibilità di utilizzo di servizi domiciliari sociali o socio sanitari. A tal fine la nostra organizzazione è infatti improntata ad una gestione sinergica con le risorse pubbliche e private presenti nel territorio.

Qualora sopravvenga un oggettivo impedimento al rispetto della data concordata (ricovero ospedaliero, grave motivo familiare, ecc.), la nuova data per l'ammissione e le relative modalità saranno ridefinite con il Coordinatore di Struttura. La permanenza definitiva dell'anziano è subordinata ad un periodo di reciproca conoscenza della durata di 30 giorni, durante i quali l'anziano, i familiari o il Tutore o l'Amministratore di Sostegno e la Direzione degli Alloggi protetti verificheranno il gradimento e la compatibilità della permanenza rispetto sia alle aspettative ed al bisogno dell'anziano sia alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo delle persone già presenti negli Alloggi Protetti. In questo periodo Il Coordinatore del Servizio comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra e contestualmente verrà convocato un incontro con gli interessati al fine di contribuire alla formulazione di percorsi alternativi maggiormente appropriati. Se, invece, è l'Ospite, i familiari o l'Amministratore di Sostegno/Tutore a ritenere inadeguata la permanenza in struttura, potrà risolvere il rapporto con la Struttura con le modalità stabilite dallo specifico articolo 04.08.

04.05 Inserimenti temporanei

Nei Minialloggi protetti è anche prevista la possibilità di dar corso ad inserimenti temporanei per motivi quali:

- supporto alla famiglia in caso di particolari esigenze;
- manifestarsi di emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento dal nucleo familiare.

Gli inserimenti temporanei seguiranno la stessa procedura adottata per gli inserimenti definitivi. La durata degli inserimenti temporanei, di norma, va da un minimo di un mese ad un massimo di tre mesi.

04.06 Retta e Deposito cauzionale

La retta di locazione giornaliera *comprensiva di tutte le attività che l'utente in piena autonomia può decidere di svolgere o meno*, è fissata in €. 68,13 (IVA compresa) e prevede:

- Occupazione dell'alloggio incluso il costo delle utenze e l'igiene ambientale;
- Tutte le attività descritte ai paragrafi 03.03;
- Servizio di Ristorazione (colazione, pranzo e cena);
- Pulizia e cambio biancheria piana;
- Chiamata 24 ore su 24;

All'ammissione in struttura, verrà richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a € 1.800,00. Detto deposito cauzionale verrà restituito, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Il deposito cauzionale va versato alla Direzione amministrativa al momento dell'inserimento in struttura. Le rette sono soggette a rivalutazione indice ISTAT (FOI). Nei casi in cui la retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, per la quota di competenza, sarà emessa fattura direttamente all'Ente stesso. L'ammontare della retta è determinato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore ed aggiornato una volta l'anno a decorrere dal 01/01. Nel caso di variazioni eccedenti l'adeguamento ISTAT L'Ente Gestore ne comunicherà il valore almeno due mesi prima dalla loro entrata in vigore. L'amministratore di sostegno/tutore/curatore e comunque tutti i partecipanti al pagamento della retta sono tenuti a comunicare alla Direzione eventuali cambiamenti, anche temporanei, di indirizzo o numeri telefonici. Diversamente il Coordinamento non risponde di eventuali comunicazioni urgenti non recapitate. Resta ferma la libera scelta di cui al successivo articolo 04.08. Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di competenza. Ai fini del computo delle giornate di

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 10 di 14
--	--	---

presenza sarà rendicontata, la giornata di ingresso effettivo in struttura e non sarà rendicontata quella di dimissioni. Il mancato pagamento della retta nei tempi contrattuali è motivo di dimissione.

Gli Alloggi Protetti, in aggiunta ai servizi sopraelencati, mettono a disposizione prestazioni aggiuntive e complementari, con oneri a carico dell'anziano.

A titolo esemplificativo:

- Servizio di ristorazione per esterni durante particolari eventi specificatamente individuati dall'Ente Gestore;
- Servizio lavanderia per indumenti personali;
- servizi ricreativi e culturali aggiuntivi (quali gite, visite ai musei, cinema e altre attività esterne) con oneri definiti in rapporto al costo dell'iniziativa.

I servizi non compresi nella retta sono messi a disposizione dei clienti alle tariffe definite dall'Ente Gestore e comunicati direttamente al momento della richiesta.

04.07 Dimissione e decessi

L'ospitalità presso gli Alloggi Protetti può risolversi:

- nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo;
- per il mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Residenza;
- qualora emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze ed alle condizioni del cliente stesso (in base alla valutazione del Responsabile Sanitario);
- per dimissioni volontarie - il cliente e/o l'amministratore di sostegno/tutore è libero di porre fine al soggiorno del cliente in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario dare un preavviso scritto di almeno 15 giorni alla Direzione della struttura. Il mancato preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per i giorni di preavviso non dati tramite emissione di fattura o utilizzo del deposito cauzionale.
- con atto disposto da parte della Direzione - per comportamenti gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio; per condotta incompatibile gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria; per comportamenti del cliente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri Clienti e/o degli operatori; per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari; per qualunque altra causa che renda incompatibile la permanenza all'interno degli Alloggi protetti.
- per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti dell'Ente Gestore. Il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per oltre 30 giorni, comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure di riscossione coattiva. Il cliente dimesso per morosità non sarà più accolto presso la struttura.
- assenza ingiustificata dell'anziano.

In tutti i casi sopra declinati la Direzione darà un preavviso di 2 settimane, periodo nel quale la Struttura si attiverà, al fine della tutela del cliente, perché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune ed eventualmente l'A.T.S. competente per territorio e fatte salve le procedure di riscossione coattiva sull'obbligato al pagamento. Alla dimissione, vengono consegnate all'interessato tutta l'eventuale documentazione di proprietà dell'anziano. In caso di decesso, l'Amministrazione contatterà il MMG per tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge. I parenti dovranno provvedere in autonomia alla scelta dell'impresa di Onoranze Funebri. Eventuali eccedenze versate rispetto agli importi dovuti verranno restituiti entro il giorno 20 del mese successivo al decesso.

04.08 Tutela

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami verbali e/o scritti alla Direzione amministrativa, anche nel caso di prestazioni non

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 11 di 14
--	--	---

corrispondenti alla presente Carta dei Servizi. La Direzione amministrativa provvederà, in un tempo congruo, non eccedente i 20 giorni lavorativi, a darne risposta.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale** - consiste in una segnalazione verbale alla Direzione; se la segnalazione risulta motivata, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.

- **reclamo formale** - consiste in un reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine deve essere utilizzato l'apposito modello disponibile presso la reception della Centro Socio Residenziale ove sono collocati gli Alloggi Protetti. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 20 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

04.09 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti possono ricevere liberalmente i loro familiari, amici, conoscenti. È consentito all'ospite e/o all'amministratore di sostegno/tutore di indicare alla Direzione i nominativi di persone la cui visita non risulta gradita. Quando si evidenziano criticità relazionali dell'ospite con familiari e/o conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori di adeguare periodicità e modalità di visita.

04.10 Divieti

All'interno delle stanze assegnate è vietato l'uso di apparecchi elettrici (in particolare piastre e fornelli) non autorizzati dalla Direzione, fatta eccezione per quelli in dotazione all'immobile e per gli impianti WiFi.

E' vietato avvalersi di personale tecnico esterno per interventi di qualsiasi natura.

Negli Alloggi è vietato fumare. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia.

I visitatori non possono accedere, nei luoghi dedicati all'attività degli ospiti.

04.11 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

I rapporti tra anziani, tra anziani e amministratori di sostegno/tutori, Enti, parenti e personale di servizio devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione. Non è possibile pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve essere fatta pressione alcuna sul personale per ottenere trattamenti di favore. Non è consentito dare mance a qualsiasi titolo o richiedere prestazioni a pagamento al personale in servizio. I parenti devono attenersi alle disposizioni operative dettate dai Responsabili della struttura, evitando di interferire con le attività del personale.

04.12 Responsabilità per danni

L'ospite e chiunque acceda alla struttura è tenuto ad assicurare la buona conservazione dei mobili e degli arredi. I danni eventualmente arrecati dovranno essere risarciti all'Amministrazione previa constatazione degli stessi. Le riparazioni sono disposte dalla Direzione. Per eventuali contestazioni sulla responsabilità o sull'entità del danno si farà riferimento alle norme del Codice Civile in materia di locazione.

04.13 Disposizioni finali

Il mancato rispetto da parte degli amministratori di sostegno/tutore/curatore familiari parenti ospiti di uno qualsiasi degli articoli della presente Carta dei Servizi darà diritto all'Ente Gestore di procedere, alle dimissioni d'ufficio dell'ospite secondo le modalità come da articolo 04.08.

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 12 di 14
--	--	---

05.01 Destinatari

Si tratta di una misura finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, residenti in Lombardia al proprio domicilio di età di norma pari o superiore a 65 anni, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare e che necessitano di supervisione/care management e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e/o socializzante.

05.02 Modalità di accesso alla misura

L'ASST, coordinandosi con il Servizio Sociale del Comune di residenza della persona e con il MMG, effettua, preferibilmente al domicilio, la verifica dei requisiti di accesso nonché la valutazione della situazione e, in caso di eleggibilità alla misura, redige il Progetto Individuale, definendone la durata e indicando la tipologia di prestazioni da assicurare al beneficiario della misura.

05.03. Servizi erogati

Nel caso di ammissione agli APA di un anziano che sia stato valutato positivamente dall'ASST competente per l'accesso alla misura della DGR n. 7769/2018 (e sue successive modifiche) e sia stato formulato il relativo Progetto Individualizzato secondo la misura, saranno garantite, in aggiunta alle prestazioni socio assistenziali già previste dalla normativa per la struttura preposta all'accoglienza, servizi di carattere socio-sanitario esplicitati nel P.A.I. redatto a seguito delle indicazioni del Progetto di Valutazione Multidimensionale degli operatori del Distretto Socio Sanitario. Tali attività verranno monitorate sul Fascicolo Socio Sanitario personale contenente tutte le annotazioni e le rilevazioni messe in atto dai professionisti chiamati ad intervenire secondo una pianificazione individualizzata e adeguatamente tracciata. L'Ente Gestore avrà cura di condividere il progetto con l'utente e/o caregiver nonché di rendicontare quanto specificatamente effettuato agli Enti competenti.

05.04 Care Manager

In ottemperanza alle normative vigenti, è stata individuata per ogni persona beneficiaria della misura, la figura del Care Manager, nella persona del Responsabile Sanitario della R.S.A., il quale è responsabile della gestione integrata del percorso di cura e assistenza dell'utente. Il Care Manager garantisce la centralità della persona, la continuità delle cure e la coerenza tra bisogni, servizi e risorse disponibili.

06. SICUREZZA E SISTEMA QUALITA'

06.01 Sicurezza

Gli Alloggi Protetti sono conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi;
- sicurezza statica;
- impianti elettrici;
- impianti idraulici;
- impianti di condizionamento;
- impianti di riscaldamento;
- impianti di sollevamento.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	Rev13 Data 01/02/2025 Pag. 13 di 14
--	--	---

incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nelle camere sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

06.02 Come intendere la qualità

La Cooperativa Sociale C.R.M. Onlus in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni

06.03 Controllo e Rilevazione Qualità

La Cooperativa C.R.M. pone in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività come requisito qualitativo centrale il benessere e la soddisfazione dei propri clienti ("cliente" inteso sia come ospite che come famiglia e comunità), dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni. Si inserisce in quest'ottica il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della Customer Satisfaction, rivolto a monitorare la soddisfazione del servizio sia da parte degli ospiti che da parte dei loro familiari/tutori/amministratori di sostegno. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, di solito nel mese di novembre, a tutti gli anziani presenti nei Mini-Alloggi e ai loro familiari/tutori/amministratori, che sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo nell'apposito box situato nella Reception.

06.04 Certificazione per la parità di genere

L'Ente Gestore opera in regime di certificazione per la Parità di Genere Prassi UNI-PdR 125:2022 e adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della stessa.

Da sempre C.R.M. Coop. Sociale ONLUS si impegna a incoraggiare la tolleranza in ogni sua forma, dalla parità di genere, alla cultura dell'inclusione e della diversità, per eliminare ogni discriminazione.

L'obiettivo è quello di garantire che tutti gli attori coinvolti nel processo aziendale e tutte le altre parti interessate, siano equamente trattati, rappresentati, rispettati, e tutelati, senza distinzioni di genere, etnia, convinzioni religiose e ateismo, convinzioni filosofiche, opinioni politiche, appartenenza sindacale, stato di salute o orientamento sessuale.

La convinzione che muove la Cooperativa nasce dall'idea che solo così ciascuno può avere basi solide sulle quali fondare il proprio lavoro ed i rapporti interpersonali necessari ad attuarlo, per dare il meglio di sé nella cura che quotidianamente viene prestata agli utenti dei nostri servizi ed alle loro famiglie, a beneficio della comunità in generale.

Gli strumenti programmatici, di monitoraggio e controllo del processo sono identificati dalla Prassi UNI-PdR 125:2022, compresa l'istituzione di un Comitato Guida per la Parità di Genere, così come l'identificazione del processo di segnalazione e reclamo in caso di eventi critici.

Gli strumenti dei Questionari di gradimento sia quello indirizzato ai lavoratori, sia quello per la rilevazione del gradimento degli ospiti, prevedono domande specifiche legate al tema della Parità di Genere, quale grande momento partecipativo che fornisce una fotografia immediata della situazione inerente il tema.

07. DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZE SANITARIE

Per emergenze di carattere sanitario, si intendono gli avvenimenti legati ad epidemie, pandemie e a tutto ciò che minaccia la salute dei cittadini con particolare riguardo alle situazioni relative alle Strutture Sociali. In particolare, sono previste deroghe a ciò che è dichiarato nella presente carta dei Servizi. Tali deroghe saranno

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	ALLOGGI PROTETTI PAULLO D.G.R. 11497/17/03/2010 E MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA D.G.R. 7769/18 CARTA DEI SERVIZI	<i>Rev13</i> Data 01/02/2025 Pag. 14 di 14
--	--	--

comunicare di volta in volta agli interessati utilizzando comunicazioni telefoniche e non, invio di mail, posizionamento di cartellonistica ad hoc, revisione di linee guida, protocolli, procedure e istruzioni operative in uso agli APA Nel caso in cui le deroghe riguardino il Progetto Individuale dell'ospite (DGR 7769/18), lo stesso sarà rivisto con argomentazione delle modifiche e, come di prassi, condiviso con i care giver, Ads, Tutore.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le deroghe di cui sopra possono riguardare:

- Limitazione o sospensione dell'accesso in Struttura (anche per le nuove ammissioni)
- Modifica delle modalità di comunicazione tra ospite e familiari
- Specifiche richieste informative e/o valutative pre-ingresso
- Limitazioni o sospensione di particolari attività rivolte agli ospiti (ratificate nel progetto individuale)
- Differente modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizie, sanificazione, pasti, lavanderia)
- Modifica o sospensione della rilevazione della soddisfazione di lavoratori e clienti
- Adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le Udo Socio Sanitarie e Sociali

08. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- I. Modulo segnalazioni
- II. Menù Tipo
- III. Carta dei diritti della persona anziana
- IV. Questionario rilevazione customer satisfaction
- V. Organigramma funzionale (Esposto in struttura)
- VI. Codice Etico (Esposto in struttura)
- VII. Modello Organizzativo (Esposto in struttura)
- VIII. Documenti e Protocolli D. Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii (Esposto in struttura)
- IX. Documenti e Regolamento E.U. 679/2016 e ss.mm.ii (Esposto in struttura)
- X. Documenti bacheca Parità di Genere (Esposto in struttura)
- XI. Modello Organizzativo Cyber security (Esposto in struttura)

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 esperienza del quale la società può valersi.

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 condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano :

- il «principio di giustizia sociale», enunciato dall'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene che è compito della repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana ;
- il principio di solidarietà, enunciato dall'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- il principio «di salute» enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando 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.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

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.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di «correggerle» e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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 permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a 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 ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano 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 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 casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed 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.

(tratta da D.G.R. 14 dicembre 23001 n.7/7435)

SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE CRM

Ricevuto in data _____

Visto da _____

☐ segnalazione ☐ reclamo ☐ suggerimento

Distribuito a:

☐ DT ☐ CS c/o _____ ☐ PRES ☐ RC

☐ ACQ ☐ DG ☐ altro _____

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo le nostre procedure Vi assicurano una rapida e sicura risposta, ai fini della quale Vi preghiamo di compilare in modo dettagliato la presente scheda. Grazie alla Vostra accuratezza CRM potrà effettuare un intervento mirato, tempestivo ed efficace fornendoVi precise risposte in merito ai vostri suggerimenti o ai fatti che hanno indotto le vostre segnalazioni o i reclami e alle eventuali azioni correttive adottate. Vi ringraziamo preventivamente per la Vostra preziosa collaborazione.

La scheda può essere inserita negli appositi contenitori presenti nelle strutture o essere trasmessa a mezzo posta o fax a:

CRM Cooperativa Sociale

c.a. RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ

Via Trenno, 15 - 20151 MILANO

Fax. 02 38000646

CRM Cooperativa Sociale a r.l.

Sede Via Trenno, 15 - 20151 MILANO

CRM COOPERATIVA SOCIALE Scheda di Segnalazione	MOD1202 ED01 - REV03 Pag. 2 di 4
---	-------------------------------------

Compilazione facoltativa :

Nome e Cognome: _____

☐ cliente/utente **OVERO** ☐ parente ☐ conoscente ☐ altro _____

del/la sig./a _____

Desidero ricevere risposta al seguente recapito:

Via _____

Comune _____ (prov. ____) CAP _____

Tel _____ fax _____

IO SOTTOSCRITTO _____ AUTORIZZO LA CRM

COOPERATIVA SOCIALE AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI AI

SENSI DELLA LEGGE 675/96 PER I FINI STATISTICI E LEGATI ALLA

RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ SEGNALATE.

DATA _____ FIRMA _____

CRM COOPERATIVA SOCIALE Scheda di Segnalazione	MOD1202 ED01 - REV03 Pag. 3 di 4
---	-------------------------------------

Si segnala la presenza di disagi o inefficienze nei seguenti servizi:

☐ Assistenza domiciliare anziani

☐ Fisioterapia ambulatoriale ☐ Fisioterapia domiciliare

☐ Centro Diurno Integrato di _____

☐ Centro Diurno Disabili di _____

☐ RSA di _____

☐ RSD di _____

Motivazioni del reclamo o della segnalazione

data: _____ luogo: _____

Spazio per eventuali suggerimenti o annotazioni:

Firma (facoltativa)

Data _____

MENÙ INVERNALE 24/25

PRIMA SETTIMANA						
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
1° PIATTO	Risotto agli asparagi*	Tagliatelle al pomodoro	Pasta alla boscaiola (con funghi* e prosciutto)	Risotto ai carciofi*	Trippla alla milanese con patate*	Spaghetti con tonno, olive e capperi
	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
2° PIATTO	Wurstel di suino al forno	Bisteccina di mare*	Uova sode	Salsiccia al forno al pomodoro	Primosale	Polpettone di manzo al forno*
	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
CONTORNO	Crauti	Carote all'olio*	Tris di verdure al forno*	Patate a spicchi al forno*	Caponata di verdure*	Spinaci all'olio*
	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE
						DOLCE CASALINGO

1° PIATTO	Pasta e fagioli in brodo	Crema di piselli* con pasta	Tortellini di carne in brodo	Passato di verdure* con crostini	Crema di carote* con pastina	Minestrone di verdure* con riso	Raviolini di carne* in brodo
	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
2° PIATTO	Ricottina	Affettati misti	Quiche alle zucchine*	Pollo e peperoni in umido	Involtoni di prosciutto cotto e formaggio	Spinacina di pollo*	Merluzzo alle olive*
	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
CONTORNO	Spinaci al grana*	Fagiolini all'olio*	Broccoli all'olio*	Zucchine trifolate*	Cavolfiori gratinati*	Carote prezzemolate*	Fagiolini all'olio*
	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE

I PIATTI CONTRASSEGNA TI CON * POTREBBERO ESSERE PREPARATI CON MATERIE PRIME SINGELATE

Alternativa piatti fissi a pranzo:

Primo in bianco/pastina
Formaggio /prosciutto cotto
Purè/verdura cruda (insalata)
Mousse

Alternativa piatti fissi a cena:

Primo in bianco/pastina
Formaggio edamer/mortadella o lyonel
Purè/verdura cruda (insalata)
Frutta cotta/mousse

Si informano i consumatori che i pasti prodotti possono contenere, come ingrediente o in tracce, uno o più allergeni (Cereali contenenti glutine, Crostacei, Uova, Pesce, Arachidi, Soia, Latte incluso lattosio, Frutta a guscio, Senape, Semi di sesamo, Anidride solforosa e solfiti, Lupini, Molluschi). Si invitano i consumatori allergici a comunicarlo al personale addetto al servizio di ristorazione.

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
1° PIATTO	Pasta con pomodoro, olive e capperi piatti fissi	Spaghetti al tonno piatti fissi	Pizza Margherita piatti fissi	Tagliatelle al ragù vegetale* piatti fissi	Risotto allo zafferano piatti fissi	Gnocchi* al gorgonzola piatti fissi	Lasagne al ragù di manzo*
2° PIATTO	Frittata con patate* piatti fissi	Involtili di prosciutto cotto e formaggio piatti fissi	Affettati misti (cotto, mortadella e tacchino) piatti fissi	Nuggets di merluzzo* piatti fissi	Arrosto di lonza piatti fissi	Platessa olio e limone* piatti fissi	Coscia di pollo alle olive*
CONTORNO	Patate, melanzane e zucchine* piatti fissi	Broccoli all'olio* piatti fissi	Insalata di pomodori piatti fissi	Carote prezzemolate* piatti fissi	Cavolini di Bruxelles al forno* piatti fissi	Zucchine trifolate* piatti fissi	Patate al forno*
	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE
							DOLCE CASALINGO

1° PIATTO	Raviolini in brodo* piatti fissi	Vellutata di piselli* con ditalini piatti fissi	Crema di asparagi* con crostini piatti fissi	Minestrone di verdure* con tempesta piatti fissi	Pasta e patate* in brodo piatti fissi	Vellutata di verdure* con pastaina piatti fissi	Crema di verdure* e legumi con riso piatti fissi
2° PIATTO	Polpette di ricotta e spinaci* piatti fissi	Carne in scatola piatti fissi	Polpette di manzo al pomodoro* piatti fissi	Robiolina piatti fissi	Quiche di zucchine* piatti fissi	Mozzarella piatti fissi	Bastoncini di merluzzo*
CONTORNO	Cavolfiori gratinati* piatti fissi	Carote all'olio* piatti fissi	Fagiolini all'olio* piatti fissi	Dadolata di verdure* piatti fissi	Rape rosse in insalata piatti fissi	Tris di verdure all'olio* piatti fissi	Erbette al vapore piatti fissi
	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE

I PIATTI CONTRASSEGNA TI CON * POTREBBERO ESSERE PREPARATI CON MATERIE PRIME SURGELATE

Alternativa piatti fissi a pranzo:Primo in bianco/pastina
Formaggio /prosciutto cotto
Purè/verdura cruda (insalata)
MousseAlternativa piatti fissi a cena:Primo in bianco/pastina
Formaggio edamer/mortadella o lyonel
Purè/verdura cruda (insalata)
Frutta cotta/mousse

Si informano i consumatori con allergie o intolleranze alimentari, o chi per essi (genitori/tutori), che gli alimenti e le bevande preparati e somministrati possono contenere uno o più dei seguenti allergeni come ingredienti o derivanti dal processo produttivo: cereali contenenti glutine (cioè grano, segale, orzo, avena, farro, kamut o i loro ceppi ibridati), crostacei, uova, pesce, arachidi, soia, latte, lattosio, frutta a guscio (cioè mandorle, nocciole, noci, noci di acagiù, noci di pecan, noci del Brasile, pistacchi, noci macadamia), sedano, senape, semi di sesamo, anidride solforosa e solfiti, lupini, molluschi e tutti i derivati dei prodotti in elenco (ai sensi del reg. UE 1169/11 – allegato II e s.m.i.). Si invitano i genitori/tutori dei consumatori allergici ad uno o più degli allergeni sopra riportati ad attivare l'iter di richiesta della dieta sanitaria. Le informazioni relative alla presenza di allergie o intolleranze alimentari vengono raccolte mediante la presentazione di idonea certificazione medica e in fase di produzione vengono formulati pasti personalizzati, privi degli allergeni per cui risulta documentata una sensibilizzazione.

 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	C.R.M. COOPERATIVA SOCIALE RILEVAZIONE CUSTOMER C.R.M. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S.	Mod 0311 - Rev. 06
		Data: 07/01/2026

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

C.R.M. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S.

Gentile Signora, Gentile Signore,

ci auguriamo che l'attività prestata in suo favore o per il suo familiare si sia svolta nel 2025 nel modo più sereno e professionale possibile.

Il nostro impegno è quello di offrire ogni giorno cure di alta qualità in ambienti sicuri, accoglienti e attenti alle esigenze delle persone.

Per questo, la sua opinione è per noi fondamentale: la invitiamo a dedicarci pochi minuti per compilare un breve questionario di soddisfazione, che ci aiuterà a migliorare ulteriormente i nostri servizi e più vicino ai suoi desideri.

Le chiediamo di rispondere ai seguenti quesiti liberamente e con totale sincerità: ogni giudizio che vorrà esprimere è per noi importante perché ci permetterà di evidenziare gli aspetti del nostro lavoro, in particolare quelli critici e quindi migliorabili.

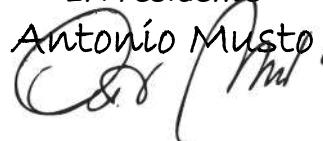
C.R.M. garantisce che i dati raccolti, salvo diversa volontà del compilatore, rimarranno assolutamente anonimi e che non è in alcun modo possibile risalire al nominativo della persona che ha compilato il questionario.

I risultati saranno resi pubblici mediante affissione nelle singole Unità d'Offerta e durante le tradizionali riunioni annuali che verranno convocate nei singoli servizi.

Cogliamo l'occasione per ringraziarLa della sua disponibilità e Le porgiamo i nostri più cordiali saluti.

C.R.M. Coop. Sociale Onlus
Il Presidente

Antonio Musto




Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria - ONLUS
 Sede legale e Amministrativa: Via Trenno, 41 – 20151 Milano
 Tel. 023390403 – Fax 023535083
www.crmsociale.it e-mail: direzione@crmsociale.it
 Partita IVA 08029590158
 iscrizione albo cooperative A108648



ISTRUZIONI: mettere una crocetta nel riquadro della risposta che vuole dare.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO DI CUI HA USUFRUITO:

- ☐ RSA ☐ RSD ☐ Fisioterapia Ambulatoriale
☐ Fisioterapia Domiciliare ☐ CDI - Centro Diurno Integrato ☐ CDD - Centro Diurno Disabili
☐ C-DOM - Cure Domiciliare ☐ SAD - Servizio Assistenza Domiciliare ☐ Minialloggi Protetti
☐ altro (specificare _____)

COMPILATORE

- ☐ Ospite / Utente che usufruisce del servizio ☐ Familiare, Amm. di Sostegno, Tutore, Procuratore

PER TUTTI I SERVIZI

1) A seguito della presa in carico/ricovero Suo o del suo Familiare/Amministrato nel nostro servizio, ha trovato un valido sostegno?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

2) Ritiene che l'utilizzo del nostro servizio influisca positivamente sulla qualità di vita attuale?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

3) Secondo il suo parere viene garantita al meglio la salute degli ospiti/utenti presi in carico?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

4) I diversi referenti del servizio sono disponibili quando ha necessità di comunicare con loro?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

5) Le è stato presentato chiaramente il Progetto Individualizzato secondo cui si svolge l'attività in Suo favore o del suo Familiare/Amministrato?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

6) È soddisfatto dell'intervento del medico nel servizio utilizzato da lei o dal suo Familiare/Amministrato?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo



7) È soddisfatto del servizio di Accoglienza o Reception?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

8) Pensa che l'organizzazione degli ambienti della struttura garantisca lo svolgimento di tutte le attività previste?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

9) Ritieni che il grado di pulizia della struttura sia adeguato?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

10) Ritieni che la segnaletica presente sia sufficientemente chiara per favorire l'orientamento degli utenti o dei visitatori/accompagnatori?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

11) Secondo il suo parere viene garantito al meglio l'accesso alla struttura ?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

12) È a conoscenza che la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione per la Parità di Genere?

SI

NO

13) Ritieni che tale certificazione sia positiva e possa migliorare la cultura della Parità di genere, di appartenenza o identità di genere?

SI

NO

SOLO SE APPLICABILE

14) Il medico è chiaro nel dare informazioni relative allo stato di salute?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

15) È soddisfatto della programmazione delle uscite sanitarie in favore del suo Familiare /Amministrato?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

16) È soddisfatto della cura infermieristico-sanitaria?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo





C.R.M.

Coop. Sociale O.N.L.U.S.

17) È soddisfatto della cura della persona e delle attività assistenziali?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

18) È soddisfatto del servizio di fisioterapia ?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

19) È soddisfatto delle attività educative/occupazionali?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

20) Trova che sia curato l'aspetto comunicativo e relazionale?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

21) Ritieni che siano garantite le comunicazioni ed i contatti con il suo Familiare/Amministrato?

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

22) È soddisfatto del servizio di ristorazione? (SOLO PER CHI NE USUFRUISCE DIRETTAMENTE)

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

23) È soddisfatto del servizio di lavanderia? (SOLO PER CHI NE USUFRUISCE)

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

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

Se lo ritieni opportuno le chiediamo di esporre qui le sue osservazioni / suggerimenti: _____

Le cose che ha maggiormente apprezzato: _____

Gli aspetti, i fatti o le cose che considera negative: _____

Il questionario è terminato. Grazie per aver preso parte all'indagine e per la collaborazione!

