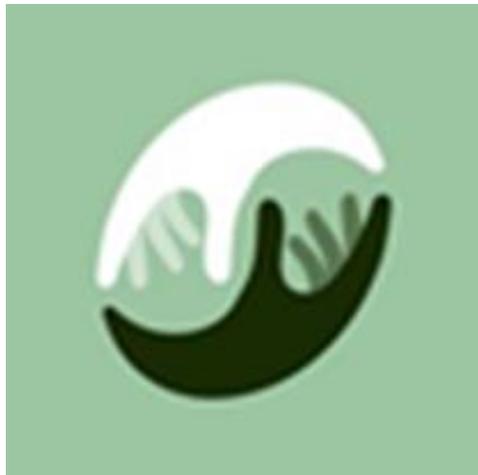




**CARTA DEI SERVIZI**

**CURE DOMICILIARI  
C-DOM**



Fondazione Elisabetta Germani  
Centro Sanitario Assistenziale  
Carta dei servizi Cure domiciliari

## SOMMARIO

<b><u>LA NOSTRA MISSIONE</u></b>	<b>3</b>
<b><u>L'ORGANIZZAZIONE</u></b>	<b>3</b>
<b><u>IL SERVIZIO CURE DOMICILIARI (C-DOM)</u></b>	<b>4</b>
<b><u>GLI OBIETTIVI</u></b>	<b>5</b>
<b><u>DESTINATARI</u></b>	<b>5</b>
<b><u>ORGANIZZAZIONE E FIGURE PROFESSIONALI</u></b>	<b>6</b>
<b><u>TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE</u></b>	<b>6</b>
<b><u>ATTIVAZIONE DEL PIANO DI CURA</u></b>	<b>7</b>
<b><u>DIMISSIONI</u></b>	<b>8</b>
<b><u>ACCESSO ED ORARI DI APERTURA</u></b>	<b>8</b>
<b><u>DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI</u></b>	<b>9</b>
<b><u>QUALITA'</u></b>	<b>9</b>
<b><u>LA SICUREZZA</u></b>	<b>10</b>
<b><u>LE DONAZIONI</u></b>	<b>10</b>
<b><u>COME RAGGIUNGERCI</u></b>	<b>10</b>

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

### LA NOSTRA MISSIONE

La Fondazione Elisabetta Germani ONLUS si propone come struttura aperta al territorio dove l'utente può trovare risposte qualificate e propositive.

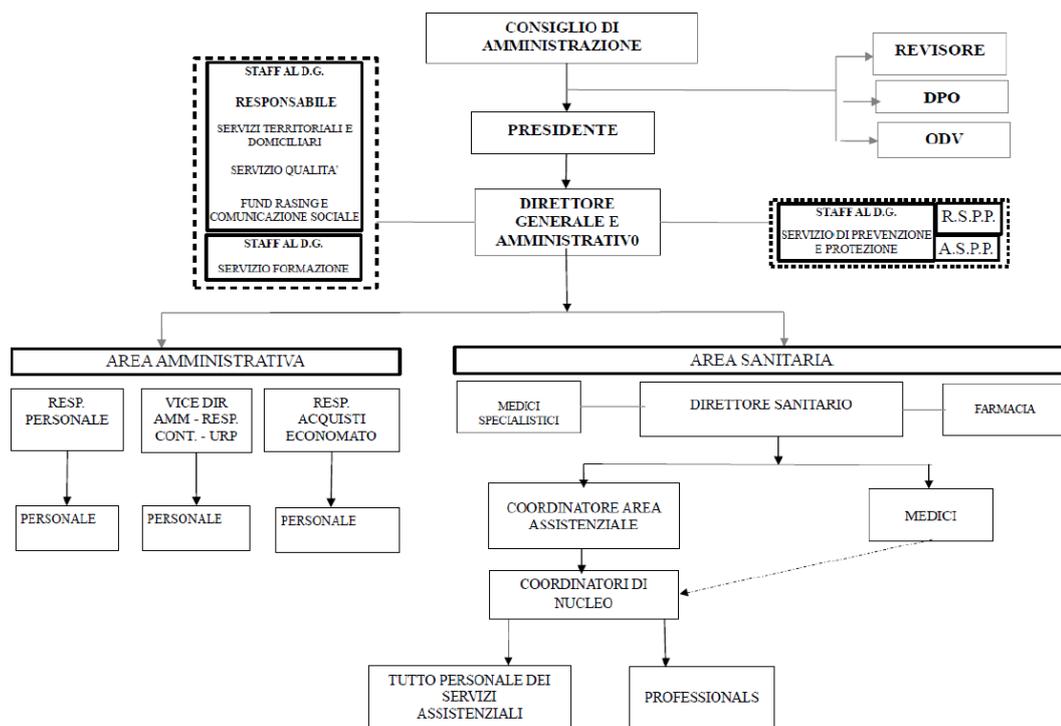
Questa sua vocazione al territorio è stata dichiarata sia nello Statuto che nella Carta dei Valori adottata dall'Ente nel dicembre 2001.

Le risposte al bisogno, espresso e inespresso, vengono fornite attraverso un intervento sanitario e sociale, omnicomprensivo e globale, finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'utente, indipendentemente dal suo grado di non autosufficienza.

I valori che ispirano l'azione della Fondazione nel perseguire gli obiettivi che si è posta sono i seguenti:

- riconoscimento ed affermazione della centralità della persona come individuo e tutela della sua dignità;
- riconoscimento e mantenimento di un ruolo attivo nella comunità dell'individuo fragile;
- integrazione con i servizi esterni operando a favore dell'individuo fragile con il territorio e sul territorio;
- riconoscimento dell'importanza e del valore del personale quale risorsa essenziale per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

### L'ORGANIZZAZIONE



# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

### IL SERVIZIO CURE DOMICILIARI (C-DOM)

La programmazione sanitaria nazionale definisce l'assistenza domiciliare come setting privilegiato dell'assistenza territoriale. Secondo il DPCM 12 gennaio 2017, le cure domiciliari rispondono ai bisogni di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, garantendo percorsi assistenziali costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico. Fra gli obiettivi, la stabilizzazione del quadro clinico, la gestione integrata di problemi specifici, il rallentamento del declino funzionale e il miglioramento della qualità della vita. L'offerta domiciliare contribuisce alla prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione e dell'istituzionalizzazione.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è abilitato all'esercizio con S.C.I.A. del 11/07/2012 Presentata all' ASL di Cremona e dalla stessa positivamente verificata in data 31/08/2012 ai sensi della D.G.R. 3541 del 30/05/2012 e D.G.R. 3584 del 06/06/2012. La DGR N. 6867 del 2/08/2022 ha riclassificato l'accreditamento u.d.o. adi/cure domiciliari e con deliberazione 7843 del 31/01/2023 si è proceduto alla riclassificazione in Cure Domiciliari a far data dal 01/04/2023.

I principi fondamentali che garantiscono l'eticità del servizio e sui quali è imperniata l'attività della Fondazione sono i seguenti:

- **uguaglianza ed imparzialità:** è assicurata, nei riguardi degli utenti, l'uniformità delle prestazioni nel rispetto dei diversi bisogni dei singoli;
- **continuità:** l'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio;
- **efficienza ed efficacia:** l'erogazione delle prestazioni viene effettuata in modo razionale, senza che sia compromessa l'efficacia del servizio, in modo da raggiungere la maggior funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti ed alle risorse disponibili;
- **partecipazione:** vengono valutate osservazioni, critiche, proposte come contributo al miglioramento del servizio. A tal riguardo l'utente o il familiare hanno il diritto di:
  - accedere alle informazioni che li riguardano;
  - esporre verbalmente o per iscritto i reclami che intendono formulare;
  - formulare proposte per il miglioramento del servizio.
- **personalizzazione del servizio:** Sulla base dei bisogni emersi con la Valtuazione Multidimensionale è prevista la definizione del progetto individuale e del PAI. Il primo, di competenza di dell'EVM del distretto, definisce gli obiettivi di cura, la tipologia degli interventi, la relativa durata, le figure professionali coinvolte e l'impegno assicurato dal care giver familiare/informale che, in maniera coerente, dovranno poi tradursi in un PAI. Il PAI di competenza della Fondazione definisce in coerenza con il PI la pianificazione degli interventi appropriati, delle prestazioni da erogare, delle relative tempistiche e frequenze.
- **gratuità:** il servizio viene erogato al cittadino gratuitamente, a carico del SSN.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

### **GLI OBIETTIVI**

La Fondazione Elisabetta Germani ONLUS si pone i seguenti obiettivi:

- lo svolgimento di un'adeguata attività sanitaria ed assistenziale ai pazienti che desiderano essere curati al domicilio;
- la stabilizzazione del quadro clinico;
- il recupero o il mantenimento delle capacità psico-fisiche, nel rispetto della dignità della persona, al fine di consentire la permanenza al domicilio;  
la stabilizzazione del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- evitare i ricoveri impropri e l'istituzionalizzazione degli anziani;
- la promozione della salute;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- il miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;

Per il raggiungimento di questo fine, tutto il personale, attore fondamentale del processo di qualificazione dell'assistenza erogata, è tenuto a comportamenti adeguati per il mantenimento di un alto livello professionale e per lo sviluppo dei rapporti con gli utenti e con la famiglia.

### **DESTINATARI**

Le Cure domiciliari di base e le Cure domiciliari integrate si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

### **ORGANIZZAZIONE E FIGURE PROFESSIONALI**

La Fondazione Elisabetta Germani ONLUS ha una propria struttura organizzativa, all'interno della quale sono definiti i ruoli e le funzioni, con i corrispondenti livelli di responsabilità.

Il Direttore Sanitario presiede alle attività sanitarie e di valutazione e miglioramento della qualità.

Il care manager è il coordinatore dei servizi territoriali ed è responsabile della relazione con il pubblico e della gestione dei reclami, è referente del sistema informativo, responsabile delle procedure di raccolta e verifica della qualità e diffusione dei dati.

Vengono erogate le prestazioni infermieristiche, riabilitative e socio-sanitarie ed assistenziali dal personale infermieristico, fisioterapico, dal terapeuta occupazionale, dal logopedista, dall'educatore, dagli OSS, mentre le prestazioni specialistiche vengono erogate dal medico geriatra, fisiatra e psicologo.

### **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

Il servizio è attivabile mediante richiesta del Medico di Medicina Generale e possono essere erogate le seguenti prestazioni a titolo esemplificativo (non esaustivo):

- prelievi;
- prestazione generico;
- percorso gestione Alvo;
- percorso gestione Catetere;
- percorso gestione Stomie;
- percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
- percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

È in atto un processo di attivazione di prestazioni in telemedicina quali:

- visite medica di controllo (televisita);
- colloquio psicologico paziente/famiglia (teleassistenza);
- trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione).

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

### ATTIVAZIONE DEL PIANO DI CURA

#### **PRESCRIZIONE**

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera, da parte dell'ASST, o tramite prescrizione del Medico specialista

#### **TEMPI E MODALITA' DELLA PRESA IN CARICO ED ACCOGLIENZA**

A seguito della richiesta di attivazione previa verifica dei criteri di accesso e di eventuali incompatibilità, deve essere effettuata, nel rispetto dei tempi previsti, la valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni. La valutazione è, infatti, premessa per la definizione del Progetto individuale di assistenza (PI) e del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Il medico di Medicina Generale esegue una prima valutazione dell'utente.

**Valutazione di primo livello:** prevede l'utilizzo della Scheda unica di Triage compilata dal MMG. Ha funzioni di screening e di rapida identificazione delle popolazioni eleggibili per le Cure domiciliari di base e per i percorsi standardizzati o per le quali non sia indispensabile la VMD di II livello;

**VMD di secondo livello:** prevede l'utilizzo dello strumento di VMD di terza generazione InterRAI Home Care (RAI/HC). È necessaria di regola per l'ammissione alle Cure domiciliari integrate e per l'identificazione dell'intensità assistenziale necessaria ed eseguita dall'Equipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) del distretto.

L'EVM del distretto, insieme al MMG/PLS definisce il Progetto Individuale e acquisisce da parte della famiglia la scelta dell'ente gestore per l'erogazione dell'assistenza.

Il progetto individuale redatto dall'equipe di valutazione riporta:

- il percorso assistenziale
- numero degli accessi mensili da effettuare (frequenza/intensità/CIA);
- la durata della presa in carico in cure domiciliari;
- l'obiettivo/i assistenziali da perseguire.

Dopo queste fasi, gli operatori del servizio Cure Domiciliari previsti nel piano di cure contattano direttamente l'utente (o suo care giver) accordandosi con lo stesso riguardo il giorno e l'ora del primo accesso durante il quale verranno eseguiti una prima valutazione professionale, la stesura del piano di cure personalizzato e gli interventi richiesti.

La Fondazione garantisce la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) dell'utente:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette
- anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

L'attività sanitaria viene garantita:

- a) per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali;
- b) per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a 42 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti);

### **DIMISSIONI**

Il servizio si esaurisce dopo aver ultimato gli accessi previsti dalla valutazione di 2° livello dell'ASST o in alcuni casi è possibile prorogare i termini di fine trattamento al fine di proseguire le cure, se necessario.

Oltre che in fase di prima attivazione delle cure domiciliari, la VMD deve essere ripetuta o effettuata:

- sempre dopo un ricovero;
- in presenza di nuovi eventi o altre variazioni delle condizioni clinico-assistenziali sociali, rilevate dagli operatori domiciliari, dal MMG/PLS, dagli infermieri di comunità, tali da richiedere cambiamenti del livello di intensità assistenziale;
- dopo una sospensione superiore a 15 giorni;
- periodicamente, in relazione alle indicazioni regionali e nazionali, e comunque ogni 90 giorni durante la presa in carico.

La dimissione può avvenire anticipatamente su richiesta dell'utente/care giver, per decorrenza del termine ultimo di sospensione delle cure (massimo 15gg), per guarigione dell'assistito, per decesso dell'assistito o per altre evenienze qui non contemplate o prevedibili.

La Fondazione in caso di revoca o di trasferimento in altra unità di offerta dell'utente garantisce la continuità assistenziale, supportando la persona mediante breve relazione di dimissione.

### **ACCESSO ED ORARI DI APERTURA**

L'ufficio di segreteria (front office) del servizio di cure domiciliari e la relativa attività amministrativa si svolge dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00 nei giorni feriali.

Garantiamo inoltre l'apertura della sede al pubblico nei medesimi giorni e orari

Componendo il numero 0375-9602310 nei restanti orari si attiverà il servizio di segreteria telefonica.

Il referente tecnico è disponibile al colloquio con i familiari durante i turni di servizio, mentre la Direzione Sanitaria è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì, previo appuntamento attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Riferimenti:

Tel: 0375-9602310 (fronte office) 0375-960211 (centralino)

Fax: 0375-96481

Mail: [adi@fondazionegermani.it](mailto:adi@fondazionegermani.it)

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

### DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI

E' diritto dell'utente:

- Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso
- Godere della riservatezza che necessità terapeutiche e regole deontologiche professionali impongono. Ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno diritto.
- Individuare il personale mediante il cartellino di identificazione a disposizione.
- Avere la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.
- L'eventuale scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti, potrà essere recapitata attraverso una delle seguenti modalità:
  - - Posta elettronica all'indirizzo: [urp@fondazionegermani.it](mailto:urp@fondazionegermani.it)
  - - Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS - via Pieve Gurata 11 - 26042 Cingia de' Botti (CR)
  - - Via fax al n. 0375-96481
  - - Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

La risposta ai reclami pervenuti avverrà da parte della Direzione Generale o Sanitaria entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento con contributo volontario.

Con le stesse modalità può essere presentata la richiesta di **accesso alla documentazione sociosanitaria** da parte degli aventi diritto. La documentazione è rilasciata con il nulla osta della Direzione Sanitaria entro 30 giorni dalla richiesta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### QUALITA'

La rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni, avviene mediante la richiesta di compilazione di questionari anonimi agli utenti e ai loro familiari.

I dati rielaborati vengono analizzati dal Consiglio di Amministrazione e successivamente vengono fatti oggetto di riflessione dal responsabile del servizio.

I risultati vengono esposti dandone comunicazione agli utenti, ai familiari e ai dipendenti. Gli esiti della valutazione insieme alle idee e ai suggerimenti espressi sono uno stimolo importante di miglioramento.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

### **LA SICUREZZA**

La Fondazione è particolarmente attenta a garantire la sicurezza dei residenti e dei lavoratori. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni di legge in materia di prevenzione incendi, sicurezza statica, impianti elettrici, idraulici, di riscaldamento e ascensori

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81\2008) è stato predisposto e costantemente aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi in cui sono stati analizzati i rischi ambientali, suddivisi per mansioni, ed individuate le misure più idonee per la loro riduzione.

All'interno della struttura sono presenti il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori.

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e attivato il sistema di controllo di qualità della catena alimentare (HACCP).

L'operatore, nell'erogazione del servizio, affiancherà alle ordinarie modalità operative previste, interventi necessari alla prevenzione e al contenimento dell'infezione da SARS COV- 2 come da procedure/istruzioni.

### **LE DONAZIONI**

Le oblazioni a favore della Fondazione, che persegue elusivamente finalità di assistenza socio-sanitaria, effettuate tramite assegno o bonifico sono deducibili, come da Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

Si può contribuire anche al momento della dichiarazione annuale dei redditi, apponendo la firma nell'apposita casella del 5 per mille e indicando il codice fiscale della Fondazione: 80004310191.

### **COME RAGGIUNGERCI**

La Struttura è ubicata fuori dal paese di Cingia de' Botti in via Pieve Gurata 11 ed è facilmente raggiungibile:

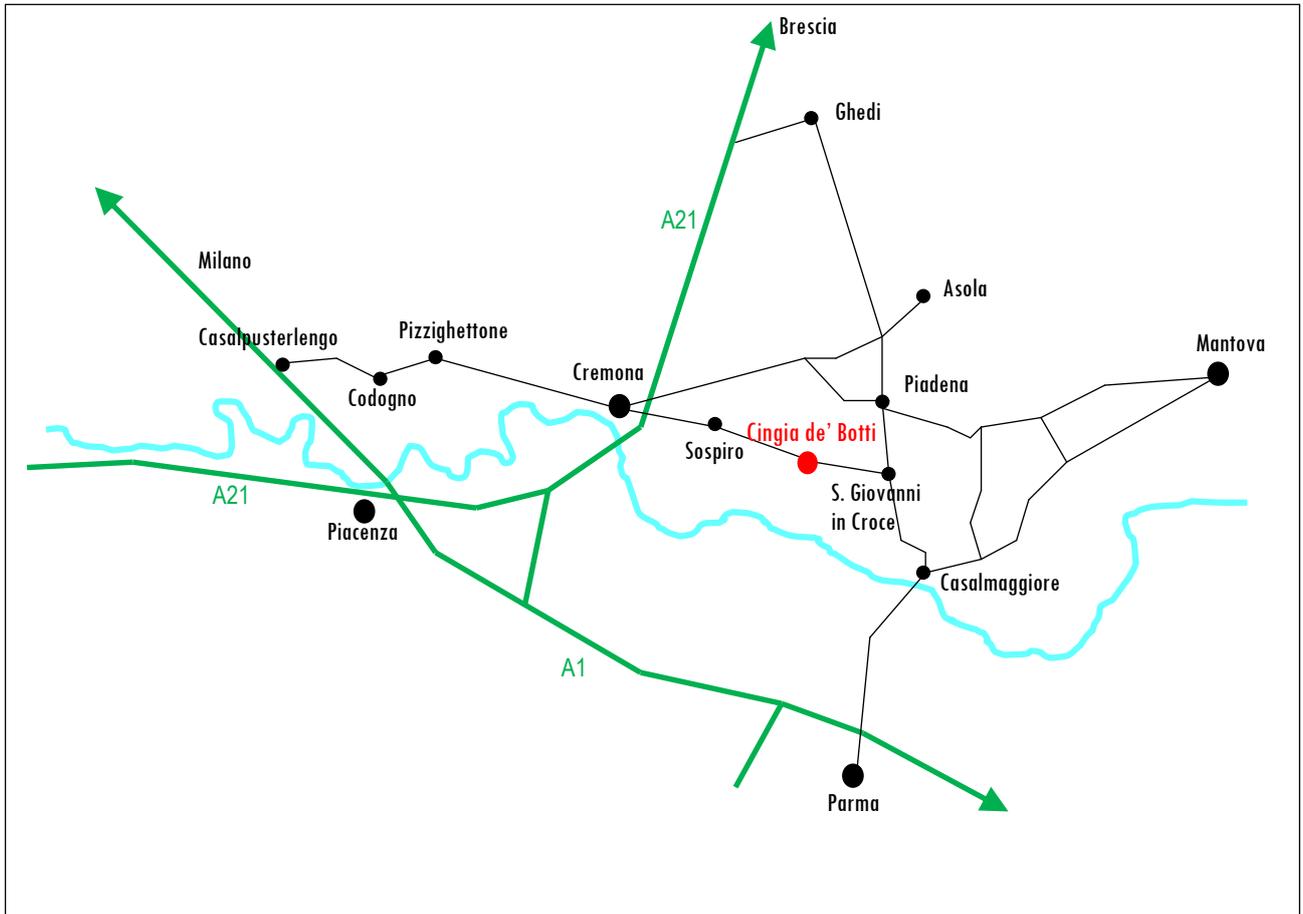
- da Cremona mediante la S.S. Giuseppina a 20 Km da CR
- da Parma e Mantova mediante la S.S. Asolana seguendo le indicazioni per CR.

Di fronte all'ingresso della Fondazione è ubicata la fermata del pullman della linea Cremona – Casalmaggiore.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari



Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio coperto video sorvegliato. La copertura è effettuata con pannelli fotovoltaici che consentono, insieme ad altre iniziative, il contenimento dei consumi energetici alla struttura.

Allegati:

- Scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti
- Questionario qualità

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ VIA \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_ CELL \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

UTENTE \_\_\_\_\_ / PARENTE col grado di \_\_\_\_\_

dell'Utente \_\_\_\_\_ AdS/Tutore \_\_\_\_\_

UNITA' D'OFFERTA: \_\_\_\_\_

TIPO DI SEGNALAZIONE:  RECLAMO  SUGGERIMENTO

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il Titolare la informa che ai sensi del GDPR 2016/679, i Suoi dati personali formeranno oggetto di trattamenti esclusivamente interni sia mediante supporti cartacei che informatici idonei a garantirne la sicurezza, l'integrità e la riservatezza. Titolare del trattamento dei dati è la Fondazione Elisabetta Germani ONLUS, via Pieve Gurata, 11 26042 Cingia de' Botti (CR) – tel. 0375-960211, nella persona del suo Legale Rappresentante residente e domiciliato per la carica presso la sede dell'Ente.

#### NOTA INFORMATIVA

Vi invitiamo a compilare la scheda e recapitarla a mezzo:

- Posta elettronica all'indirizzo: [urp@fondazionegermani.it](mailto:urp@fondazionegermani.it)
- Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS – via Pieve Gurata 11 – 26042 Cingia de' Botti (CR)
- Via fax al n. 0375-96481
- Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

SCHEDA PER LA  
SEGNALAZIONE DI  
SUGGERIMENTI O  
RECLAMI



Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale  
ONLUS

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure domiciliari

### Informazioni Generali

Indichi la Sua età e sesso:

Età: \_\_\_\_\_

Sesso: F M

Indichi la Sua nazionalità:  Italiana  
 Europea  
 Extraeuropea

Indichi la Sua scolarità:  Nessuna  
 Scuola dell'obbligo  
 Scuola superiore  
 Laurea

DATA DELLA COMPILAZIONE \_\_\_\_\_

### Gentile Signora/Signore

Gentili utenti, il questionario che Vi chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire il Vostro grado di soddisfazione per il servizio. Le risposte ci condurranno a valutare gli aspetti più meritevoli di essere rinforzati e mantenuti vivi e gli aspetti che necessitano di essere migliorati. RingraziandoVi per la collaborazione, precisiamo che la scheda è rivolta ai fruitori. Il questionario può essere pertanto compilato dall'utente con l'aiuto del familiare.

Per rispondere alle domande è sufficiente apporre una crocetta sulla risposta che si ritiene più adeguata.

Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario non va firmato.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione e l'aiuto che ci vorrà dare.

 **Fondazione E. Germani - ONLUS**

Via Pieve Gureta n° 11 - 26042 - Cingia De Batti - CR

Tel.: 0375-960211  
 Fax: 0375-96481  
 E-mail: [ediffondazionegermani.it](mailto:ediffondazionegermani.it)

Fondazione E. Germani - ONLUS  
 CURE DOMICILIARI



### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Centralino Tel.: 0375960211 

#### COME GIUDICA IL GRADO DI SODDISFAZIONE O INSODDISFAZIONE DEI SEGUENTI ASPETTI?

SODDISFAZIONE			INSODDISFAZIONE	
Eccellente	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Molto Scarsa



#### 1) Informazioni

E' soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le cure domiciliari?

#### 2) Qualità del servizio erogato

Come valutate nel complesso il servizio erogato?

#### 3) Professionalità del/degli operatori

Come valutate la professionalità del/degli operatori intervenuti?

#### 4) Cortesia del/degli operatori

Come valutate la cortesia e la capacità di ascolto del/degli operatori?

#### 5) Tempestività del servizio nella gestione problemi

Come valuta la tempestività del servizio nella gestione dei problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?

#### 6) Utilità del servizio

Ritiene che il servizio sia stato utile per il vostro congiunto e per voi?

SI  NO  NON SO

#### 7) Fondazione Elisabetta Germani

Pensate, in caso di necessità, di richiedere ancora il servizio della Fondazione Elisabetta Germani?

SI  NO  NON SO

#### 8) Voto

Dia un voto, da 4 a 10 come a scuola, al servizio offerto dalla Fondazione Elisabetta Germani.

4  
 5  
 6  
 7  
 8  
 9  
 10

#### OSSERVAZIONI

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_