

## SOMMARIO

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>RSA APERTA MISURA 4 .....</b>	<b>3</b>
Rsa Aperta Misura 4: Cos'è .....	3
Rsa Aperta Misura 4: Soggetti beneficiari .....	3
Rsa Aperta Misura 4: Modalità di accesso.....	4
Rsa Aperta Misura 4: A domicilio.....	4
A) INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA.....	4
B) INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI .....	6
Rsa Aperta Misura 4: Semiresidenziale .....	6
Rsa Aperta Misura 4: "RSA Aperta" ricovero di sollievo temporaneo .....	6
Rsa Aperta Misura 4: Incompatibilità .....	7
Rsa Aperta Misura 4: Sospensioni e interruzioni .....	7
Rsa Aperta Misura 4: Procedure, protocolli e linee guida .....	7
Rsa Aperta Misura 4: Tutela della privacy .....	7
Rsa Aperta Misura 4: Operatori e modalità di riconoscimento .....	7
Rsa Aperta Misura 4: Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti .....	7
Rsa Aperta Misura 4: Suggerimenti e reclami.....	7
<b>COME TROVARCI .....</b>	<b>8</b>
<b>Allegati .....</b>	<b>9</b>
<b>Allegato A).....</b>	<b>10</b>
MODULO DOMANDA DI ACCESSO ALLA RSA APERTA MISURA 4 .....	10
<b>Allegato B).....</b>	<b>13</b>
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RSA APERTA MISURA 4 .....	13
<b>Allegato C).....</b>	<b>15</b>
MODULO SUGGERIMENTI/LAMENTELE SERVIZIO DI RSA APERTA MISURA 4 .....	15

# Carta dei Servizi Rsa Aperta Misura 4

## PREMESSA

Il servizio "Rsa Aperta" Misura 4 è stato istituito da Regione Lombardia a partire dall'anno 2014 a sostegno delle famiglie che, al domicilio, si prendono cura di anziani non autosufficienti. La Misura introdotta dalla D.G.R. n. 856/13, successivamente revisionata e confermata dalla D.G.R. n. 2942/14, è oggi regolata dalla D.G.R. n. 7769 del 17/02/2018. La Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus, residenza sanitaria assistenziale accreditata, ha aderito al servizio denominato "RSA Aperta" Misura 4 aprendo la propria struttura al territorio per fornire assistenza a domicilio, o direttamente presso la struttura, in risposta alla crescente domanda assistenziale.

L'obiettivo è:

- Migliorare la qualità di vita di chi rimane al proprio domicilio, favorendo la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente e l'interazione della stessa con altri soggetti della rete di sostegno.
- Offrire servizi socioassistenziali giornalieri all'interno della struttura.

## RSA APERTA MISURA 4

### Rsa Aperta Misura 4: Cos'è

La Misura 4 si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza, riconosciuti invalidi civili al 100%, attraverso interventi qualificati mirati a sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni.

La misura consiste:

- nell'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio;
- nel sostegno del mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone;
- nell'intento di rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in una RSA;
- nel sostegno al caregiver (ovvero colui che si prende cura) nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che, tuttavia, non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

### Rsa Aperta Misura 4: Soggetti beneficiari

I soggetti beneficiari delle prestazioni sono cittadini residenti in Lombardia, iscritti al Servizio Sanitario Regionale, ammessi secondo le modalità di valutazione indicate dalla DGR n. X/7769/18.

Nello specifico, la misura si rivolge a:

- **Persone con demenza:** presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- **Anziani non autosufficienti:** età pari a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi i beneficiari devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale, che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Per ogni beneficiario è prevista l'assegnazione di un "budget" annuale, da rapportare al periodo di presa in carico calcolato in giorni, definito in €. 4.000,00 per il 2019. Tale importo comprende la quota di €. 120,00 da destinare alla valutazione iniziale dell'utente per

l'attivazione del servizio. Verranno remunerate solo le prestazioni effettivamente erogate, fermo restando che:

1. Sebbene documentate, le interruzioni della Misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico;
2. Le interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico;
3. Le interruzioni superiori a 30 giorni comportano la chiusura della Misura.

#### **Rsa Aperta Misura 4: Modalità di accesso**

Per l'accesso alla Misura 4 è necessario rivolgersi direttamente alla Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus (la RSA ha sottoscritto con Ats di Brescia un contratto che definisce i rapporti giuridici ed economici derivanti dall'erogazione delle prestazioni riferibili alla misura RSA APERTA e prevede la messa a disposizione di n. 1 posto letto per interventi di "sollevio" a favore di persone affette da demenza) e compilare la richiesta di attivazione del servizio (*allegato A*).

Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, la RSA procede ad una preventiva verifica del possesso dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità alla misura.

Nel caso di esito positivo la RSA effettua, entro i 10 giorni successivi, la Valutazione Multidimensionale al domicilio dell'utente, coinvolgendo il medico di medicina generale ed eventualmente il Servizio Sociale Comunale, attraverso l'èquipe valutativa della cooperativa Il Paese con sede a Palazzolo S/O (Bs), convenzionata con la Fondazione per l'erogazione del servizio.

In seguito all'esito della valutazione multidimensionale, la RSA procede alla definizione del P.I. (Progetto Individuale), condiviso e sottoscritto con l'utente, con il familiare/amministratore di sostegno/caregiver di riferimento, che prevede:

1. la definizione di obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali;
2. la durata degli interventi (periodicità trimestrale);
3. la data di attivazione degli interventi, che verranno eseguiti entro i successivi 30 giorni.

Sulla base dei bisogni rilevati ed in coerenza con il P.I., la RSA elabora il conseguente PAI (Piano Assistenziale Individuale) indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Infine, la Rsa ha il compito di monitorare il Progetto individuale, provvedendo altresì alle eventuali rivalutazioni dei bisogni assistenziali, nei casi in cui si rendessero necessarie.

#### **Rsa Aperta Misura 4: A domicilio**

L'erogazione della Misura 4 a domicilio avviene attraverso l'attivazione di piani di intervento per utenti affetti da demenza, in relazione al grado di gravità della demenza (grado lieve, moderato, severo, molto grave e terminale) e di piani di intervento per utenti non autosufficienti.

Il budget annuale previsto da Regione Lombardia per l'anno 2019 è di €. 4.000,00 per utente, dedotti €. 120,00 per la valutazione multidimensionale iniziale; nel dettaglio, il budget massimo trimestrale ammonta a €. 970,00, ovvero circa €. 323,33 al mese.

#### **A) INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA**

Si tratta di interventi differenziati in relazione al livello di gravità della malattia (lieve, grado moderato, grado severo, grave e molto grave):

**1) Valutazione Multidimensionale per accesso alla misura**

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non) e, oltre all'anamnesi clinica, comprende la somministrazione delle scale previste per la rilevazione della gravità della malattia e lo stress del caregiver.

**2) Interventi di stimolazione cognitiva**

Si tratta di interventi specifici e individualizzati per ogni singolo soggetto, basati su tecniche mirate e differenziate. L'obiettivo è massimizzare le funzioni residue, attraverso l'utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne disponibili, per mantenere il più a lungo possibile l'autonomia individuale.

**3) Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento.**

Si tratta di interventi di consulenza rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza.

**4) Interventi di supporto psicologico al caregiver**

Si tratta di interventi erogabili preferibilmente presso le strutture e finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza.

**5) Ricoveri di sollievo**

Si tratta di interventi erogabili in RSA, su posti letto accreditati non a contratto, finalizzati a dare sollievo alla famiglia o in risposta a bisogni specifici. Nell'ambito della progettualità complessiva, tali interventi vanno programmati in risposta ai bisogni specifici dei caregiver, tenuto conto della disponibilità di posti letto a livello territoriale. Rivestono un carattere di temporaneità e prevedono pertanto sempre il rientro al domicilio.

**6) Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie**

Si tratta di interventi erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire.

**7) Igiene personale completa**

È un intervento atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa.

**8) Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento**

Si tratta di interventi di sostegno erogabili al domicilio in presenza di disturbi del comportamento della persona.

**9) Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi**

Si tratta di interventi volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.

**10) Interventi di riabilitazione motoria**

Si tratta di interventi erogabili al domicilio o in struttura finalizzati alla riabilitazione motoria.

**11) Nursing**

Sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.

**12) Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia.

## **B) INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

Si tratta di interventi destinati a soggetti riconosciuti invalidi al 100%:

### **1) Valutazione Multidimensionale per accesso a misura**

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non) e, oltre all'anamnesi clinica, comprende la somministrazione delle scale previste.

### **2) Interventi per il mantenimento delle abilità residue**

Si tratta di interventi che possono avere anche una valenza preventiva, diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, di arte terapia, danza e musicoterapia, finalizzati al conservare il più a lungo possibile le capacità/abilità personali.

### **3) Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi**

Si tratta di interventi erogabili volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze dell'anziano. Hanno l'obiettivo di favorire la mobilità e l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio.

### **4) Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla nutrizione/alimentazione.

### **5) Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale**

Sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene.

### **6) Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver**

Si tratta di interventi, non prevalenti rispetto al piano di assistenza, volti a favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio e a supportare il caregiver in condizioni impreviste o occasionali.

## **Rsa Aperta Misura 4: Semiresidenziale**

La Misura 4 in regime di semiresidenzialità consente l'accoglienza in RSA dell'utente ed è fruibile solo in territori sprovvisti di Centro Diurno. Il budget stabilito da Ats di Brescia a favore di ciascun utente è di €. 29,00 ad accesso, per un numero massimo di 2 accessi settimanali della durata minima di 4 ore, escluso il tempo di trasporto.

L'erogazione della Misura 4 in regime di semiresidenzialità avviene attraverso l'attivazione di piani di intervento per utenti affetti da demenza, in relazione al grado di gravità della demenza (grado lieve, moderato, severo, molto grave e terminale) e di piani di intervento per utenti non autosufficienti.

Le prestazioni offerte includono, oltre ai servizi socio-assistenziali di base, la partecipazione alle attività educative, ricreative e socializzanti programmate dal servizio di animazione della RSA, nonché il servizio di ristorazione presso la struttura, il cui costo è a carico dell'utente e corrisponde a €. 5,00 per ogni pasto (la merenda è offerta dalla Rsa).

## **Rsa Aperta Misura 4: "RSA Aperta" ricovero di sollievo temporaneo**

Il contratto stipulato con Ats di Brescia prevede la messa a disposizione, da parte della Rsa, di n. 1 posto letto accreditato non a contratto per interventi di "sollievo" a favore di persone affette da demenza. Nell'ambito della progettualità complessiva, tali interventi vanno programmati in risposta ai bisogni specifici dei caregiver, tenuto conto della disponibilità di posti letto a livello territoriale. Detti interventi rivestono un carattere di temporaneità e pertanto prevedono il rientro a domicilio.

Il budget stabilito da Ats di Brescia a favore di ciascun utente è di €. 50,00 al giorno, per un numero massimo di 30 giorni all'anno. La quota alberghiera prevista a carico di ciascun utente corrisponde a €. 15,00 al giorno, per un numero massimo di 30 giorni all'anno.

#### **Rsa Aperta Misura 4: Incompatibilità**

È stata resa incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e altre misure e/o interventi regionali e/o di altri servizi/unità di offerta della rete sociosanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI (Assistenza Domiciliare Integrata).

La fruizione di RSA Aperta risulta invece compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale (es. FNA, misura B2, SAD, ecc.).

#### **Rsa Aperta Misura 4: Sospensioni e interruzioni**

Verranno remunerate solo le prestazioni effettivamente erogate, fermo restando che:

- Sebbene documentate, le interruzioni della Misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico;
- Le interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico;
- Le interruzioni superiori a 30 giorni comportano la chiusura della Misura

#### **Rsa Aperta Misura 4: Procedure, protocolli e linee guida**

Per lo svolgimento dei servizi RSA Aperta Misura 4 la Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus adotta le procedure, i protocolli e le linee guida in uso per il servizio di RSA.

#### **Rsa Aperta Misura 4: Tutela della privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy (Regolamento EU n. 679/2019), assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche, di orientamento religioso di ogni assistito.

#### **Rsa Aperta Misura 4: Operatori e modalità di riconoscimento**

Per lo svolgimento del servizio, la Fondazione impiega operatori appartenenti alla cooperativa sociale Il Paese adeguatamente formati, con la qualifica professionale richiesta.

Ciascun operatore domiciliare è in possesso di apposito cartellino di riconoscimento.

#### **Rsa Aperta Misura 4: Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti**

Allo scopo di migliorare il servizio viene somministrato all'utente/cliente o suo familiare un questionario per valutare il grado di soddisfazione dei servizi offerti (allegato B). I dati raccolti verranno successivamente elaborati per consentire l'attivazione di azioni correttive e di miglioramento.

#### **Rsa Aperta Misura 4: Suggerimenti e reclami**

È possibile formulare all'indirizzo di posta elettronica [segreteria@fondazionemartinelli.191.it](mailto:segreteria@fondazionemartinelli.191.it) suggerimenti ed osservazioni o avanzare reclami in merito al servizio di RSA Aperta espletato dalla Fondazione. Al momento della presa in carico verrà rilasciato al candidato utente o familiare/caregiver copia del modulo di reclamo/segnalazione di gradimento, (allegato C).

## COME TROVARCI

### DOVE SIAMO

Vie di accesso alla struttura:

La Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus è situata a Cologne (BS) in via Martinelli, 19. È facilmente raggiungibile:

### In auto tramite:

L'autostrada A4 Milano-Venezia uscite di Palazzolo sull'Oglio o Rovato.

Dal casello di Palazzolo S/O prendere la statale n. 573 in direzione Brescia fino a Cologne.

Dal casello di Rovato prendere la statale n. 11 fino a Coccaglio, quindi imboccare la statale n. 573 in direzione Bergamo fino a Cologne.

### In treno tramite:

La linea ferroviaria Brescia-Bergamo con fermata alla stazione di Cologne.

### Con i mezzi pubblici tramite:

La linea Brescia-Bergamo-Lecco con fermata a Cologne.

### Informazioni

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi ai seguenti numeri:

### FONDAZIONE "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus

Via Martinelli, 19 - 25033 COLOGNE (BS)

Tel. 030/715184 oppure 030/7156062

e-mail: [segreteria@fondazionemartinelli.191.it](mailto:segreteria@fondazionemartinelli.191.it)

### COMUNE DI COLOGNE (BS)

Ufficio Servizi Sociali – Piazza Garibaldi, 31

Tel. 030/7058105

[www.comune.cologne.bs.it](http://www.comune.cologne.bs.it)



## Allegati

### Sommario

1. Modulo domanda di accesso alla Rsa Aperta Misura 4 [Allegato A\)](#)
2. Questionario di valutazione della soddisfazione servizio Rsa Aperta [Allegato B\)](#)
3. Modulo suggerimenti/reclami servizio Rsa Aperta [Allegato C\)](#)

Allegato A)

**MODULO DOMANDA DI ACCESSO ALLA RSA APERTA MISURA 4**

All'Ente Gestore della RSA  
**Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus**  
 Via Martinelli, 19 – COLOGNE (BS)

**DATI RIFERITI ALLA PERSONA PER LA QUALE SI RICHIEDONO GLI INTERVENTI  
 DELLA MISURA**

Il Sig./La Sig.ra

(Cognome e Nome)

Data di nascita \_\_\_\_\_ Et  \_\_\_\_\_ Luogo di nascita \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_

Codice Fiscale: \_\_\_\_\_ Tessera Sanitaria \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Convivente/i: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

**Compilare solo qualora il domicilio non coincida con la residenza**

Comune di domicilio \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ CAP. \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

**DATI RIFERITI ALLA PERSONA CHE FIRMA LA DOMANDA**  
 (COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)

(Cognome e Nome)

Residente in COLOGNE prov. BS CAP 25033

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Telefono 333

e-mail: \_\_\_\_\_

### CHIEDE

l'accesso alla valutazione prevista per la fruizione degli interventi offerti dalla **Misura RSA APERTA**.

### DICHIARA

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi

1. di non beneficiare/che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non beneficia di misure (compresa la presente) e/o interventi regionali incompatibili ovvero di rinunciarvi/rinuncerà al momento dell'attivazione di RSA APERTA;
2. di non fruire/che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisce di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete sociosanitaria;
3. di non avere in corso altre richieste per la misura RSA aperta.

### ALLEGA

- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza);
- Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);
- Certificazione indennità di accompagnamento;
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura;
- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);
- Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta);

*(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)*

- di essere il coniuge o il convivente o il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale (indicare relazione di parentela):

FIGLIO \_\_\_\_\_

- di essere altro care giver (indicare legame con il richiedente: amico, conoscente, ecc.):

.....  
 di essere amministratore di sostegno del beneficiario (indicare estremi provvedimento di nomina):

.....  
 di essere tutore del beneficiario (indicare estremi provvedimento di nomina):

.....  
 di essere curatore del beneficiario (indicare estremi provvedimento di nomina):

Cologne li, .....

FIRMA

**Allegato B)****QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RSA APERTA MISURA 4**

Gentile Signore/Signora,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante le prestazioni ed i servizi offerti attraverso la Rsa Aperta Misura 4 ed il suo grado di soddisfazione a riguardo. Sulla base del suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze di tutti gli utenti.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine verranno inseriti in una banca dati in modo assolutamente anonimo. Potrà richiedere presso gli uffici amministrativi della Fondazione "Martinelli-Granata-Piantoni" Onlus che i risultati complessivi siano messi a Sua disposizione.

1. Ritieni che le informazioni date per l'attivazione del servizio e la presentazione dello stesso siano state date in modo:  
 Insufficiente  
 Sufficiente  
 Buono  
 Ottimo
  
2. Il personale ha saputo costruire con l'utente e la famiglia/caregiver relazioni:  
 Insufficiente  
 Sufficiente  
 Buono  
 Ottimo
  
3. Il personale ha saputo rispondere alle sue esigenze in modo:  
 Insufficiente  
 Sufficiente  
 Buono  
 Ottimo
  
4. Ritieni che il personale abbia operato con serietà e professionalità:  
 Insufficiente  
 Sufficiente  
 Buono  
 Ottimo
  
5. Ritieni che il servizio le sia stato:  
 Per nulla utile  
 Poco utile  
 Abbastanza utile  
 Molto utile

6. Complessivamente rispetto al servizio si ritiene:

- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

OSSERVAZIONI E PROPOSTE:

---

---

---

---

---

---

---

---

Il questionario è stato compilato in data: \_\_\_\_\_

- Dall'assistito/familiare
- Con l'aiuto di familiari o conoscenti
- Da un familiare
- Con l'aiuto di un operatore
- Altro: \_\_\_\_\_

**Allegato C)**

**MODULO SUGGERIMENTI/LAMENTELE SERVIZIO DI RSA APERTA MISURA 4**

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare la presente modulistica – mantenendo l’anonimato o indicando nome e cognome – fornendoci le Sue indicazioni nell’ottica di un costante perfezionamento e miglioramento del servizio denominato Rsa Aperta Misura 4 offerto dalla Fondazione “Martinelli-Granata-Piantoni” Onlus. Tali suggerimenti verranno presi in attenta considerazione.

Una volta compilato il modulo, potrà riconsegnarlo direttamente presso gli uffici amministrativi della Fondazione oppure potrà inviarlo al seguente indirizzo di posta elettronica: [segreteria@fondazionemartinelli.191.it](mailto:segreteria@fondazionemartinelli.191.it).

Le assicuriamo che sarà nostra cura risponderle nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del suggerimento/reclamo.

Ringraziandola per la collaborazione, ci auguriamo per Lei una soddisfacente prosecuzione nella fruizione dei servizi offerti dalla Fondazione.

Cordialità.

LA DIREZIONE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---