

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETA' DOLCE

SEDE LEGALE: 40133 BOLOGNA VIA CRISTINA DA PIZZANO, 5 TEL 051 6441211
SEDE DEL SERVIZIO: 25030 PARATICO (BS) VIA TIMONI A LAGO, 44 TEL 035/914197

CENTRO DIURNO INTEGRATO



CARTA DEI SERVIZI

2022

SERVIZI OFFERTI

All'interno di una struttura nuova ed accogliente, il Centro Diurno Integrato eroga i seguenti servizi, a carattere socio-assistenziale e sanitario, svolti da personale qualificato:

VITTO	<p>Il centro utilizza servizio di catering. Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario indicativo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Colazione dalle ore 8.45 alle ore 9.15 circa• Pranzo dalle ore 12.00 circa• Il centro chiude alle ore 18,30 è possibile usufruire della cena per chi ne fa richiesta ad esclusione del sabato <p>Il menù è stagionale e si articola su sei giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi.</p> <p>Il menù è sotto lo stretto controllo di una dietista e prevede personalizzazioni in caso di necessità.</p>
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge.</p>
ATTIVITÀ EDUCATIVO-ANIMATIVA E OCCUPAZIONALE	<p>Educatori Professionali garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.</p>
RIABILITAZIONE E FISIOTERAPIA	<p>La riabilitazione fisioterapica individualizzata e di gruppo mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Sono presenti figure professionali abilitate che, principalmente nell'apposita palestra, utilizzano strumenti e apparecchiature specifiche.</p>
ASSISTENZA, IGIENE E CURA DELLA PERSONA	<p>E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza (ASA e OSS), che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, nel rispetto degli specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.</p>
SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE	<p>Il servizio, svolto da personale interno o da prestazioni convenzionate, garantisce un corretto mantenimento di tutti gli spazi</p>
GUARDAROBA, LAVANDERIA E STIRERIA	<p>Il lavaggio della biancheria piana viene affidato ad una ditta esterna o internamente se sarà organizzato il servizio lavanderia.</p>

	GIORNATA TIPO
8.30/9.00	APERTURA E ACCOGLIENZA
9.00/9.45	COLAZIONE E SOCIALIZZAZIONE
9.45/10.00	SISTEMAZIONE DEGLI OSPITI NEL SALONE CENTRALE
10.00/11.30	ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI E/O FISIOTERAPIA
11.30	IGIENE MANI E PREPARAZIONE TAVOLI PER IL PRANZO
12.00	PRANZO
13.00/15.00	TV, RIPOSO, POSSIBILITÀ DI USUFRUIRE DELLA SALA RELAX. SOCIALIZZAZIONE, IDRATAZIONE E ACCOGLIENZA OSPITI CHE ARRIVANO/ RIENTRANO NEL POMERIGGIO
15.00/16.15	ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI E/O FISIOTERAPIA
16.15/18.30	MERENDA SOCIALIZZAZIONE PREPARAZIONE OSPITI ALL'USCITA ACCOMPAGNAMENTO OSPITI AL CANCELLO

Se richiesto vi è la possibilità di usufruire a pagamento del servizio di parrucchiera e podologo.

È possibile effettuare visite guidate della struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari. A tale scopo si rendono disponibili il Responsabile dei servizi del Centro o un suo delegato.

Il Medico di Medicina Generale resta il riferimento principale dell'ospite e collabora attivamente con il Centro.

MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di ammissione sarà presentata in CDI e sarà inserita in lista d'attesa in base ai seguenti criteri:

- CRITERIO TERRITORIALE: la priorità di ingresso verrà riservata ai residenti del Comune di Paratico.
- CONDIZIONI DI SALUTE
- SITUAZIONE FAMILIARE
- CONDIZIONE ABITATIVA
- CONDIZIONI PARTICOLARI: Condizioni meritevoli di rilevazione da parte del Settore Servizi Sociali del Comune

La modulistica per l'ammissione è composta da:

- Richiesta di inserimento
- Relazione sanitaria (CIRS – Indice di Comorbidità)
- Relazione sociale

Per il ritiro della modulistica il richiedente può rivolgersi a:

- Distretto Socio Sanitario di riferimento
- Comune di residenza Ufficio Servizi Sociali
- Ufficio Amministrativo del Centro Diurno Integrato di Paratico

Per la compilazione della modulistica il richiedente dovrà rivolgersi a:

- *Medico di base per la compilazione della relazione sanitaria inerente lo stato di salute generale della persona*
- *Assistente sociale del Comune di Residenza per la compilazione della richiesta di inserimento e della relazione sociale.*

ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel momento in cui una persona anziana entra in un Centro Diurno viene spesso a trovarsi in una situazione di cambiamento e di conseguente insicurezza dovuta al distacco dalla propria famiglia e dal proprio ambiente quotidiano con conseguente modificazione delle abitudini di vita.

Per tale ragione la fase dell'accoglienza in struttura dell'utente assume un valore determinante per la complessità del rapporto relazionale ed empatico che gli operatori del centro riescono ad instaurare con la persona.

I contenuti e le modalità con cui si accoglie un ospite non potranno quindi essere uniformati in una procedura standard ma i percorsi dell'accoglienza nella struttura dovranno essere modulati in base alla tipologia di utente che ci si trova ad affrontare.

L'ospite, appena giunto al Centro, viene accolto dal Coordinatore o un suo delegato, con il quale esegue una visita alla struttura. Vengono quindi fornite informazioni utili che facilitino il processo di inserimento nel nuovo ambiente.

Il Primo contatto dell'utente con il Centro Diurno Integrato avviene con il Coordinatore che spiega ai famigliari o comunque al caregiver il servizio illustrandone le caratteristiche assistenziali e organizzative.

Concordate e definite le modalità di iscrizione e frequenza, avviene poi l'effettiva presa in carico dell'utente. Vengono raccolte le informazioni di carattere sanitario e socio-assistenziale indispensabili per definire l'anamnesi e che contribuiscono all'elaborazione del Progetto Individuale. Il Progetto, sulla base dei bisogni emersi, definisce le diverse aree di intervento ed esplicita gli obiettivi perseguibili.

Nei primi giorni, i familiari possono prolungare la loro presenza presso il Centro, al fine di aiutare l'utente a familiarizzare con gli spazi, le figure di riferimento e le abitudini.

Nel primo mese di accoglienza, presso il Centro Diurno, sarà verificata la compatibilità tra il servizio e le caratteristiche sociali e sanitarie dell'utente.

Al momento dell'inserimento verrà consegnata copia della "Carta dei Servizi" con firma per ricevuta.

RETTE

La retta giornaliera per CDI:

Retta giornaliera full time € 37.62 (trentasette/62) iva compresa (pasto incluso)

Retta giornaliera part-time € 26.31 (ventisei/31) iva compresa (pasto incluso)

Retta giornaliera part-time €18.08 (diciotto/08) iva compresa (pasto escluso)

Retta giornaliera di assenza full time € 14.69 (quattordici/69) iva compresa

Retta giornaliera di assenza part-time € 9.04 (nove/04) iva compresa

Pasto € 8,24 (otto/24) iva compresa

La retta di mantenimento posto è pari al 50% del costo giornaliero per un massimo di mesi 3.

Verranno rilasciate dall'ufficio Amministrativo in tempo utile specifiche certificazioni attestanti il pagamento della retta e la sua quantificazione, per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della vigente normativa. Detta certificazione viene prodotta in forma cartacea o, se richiesto, inoltrata per mezzo di posta elettronica.

E' attivo un servizio di trasporto effettuato dal personale di Società Dolce per gli utenti iscritti full time. Il servizio è gratuito, compreso nella retta.

UTENTI E ORARI DI APERTURA

Il Centro è autorizzato ed accreditato da Regione Lombardia, e contrattualizzato per ospitare 15 utenti.

dalle 8,30 alle 18,30, dal lunedì al venerdì

dalle 8,30 alle 13,30 il sabato,

ma in relazione alle necessità dell'anziano o della famiglia è possibile concordare altre tipologie di frequenza parziale.

Il Centro Diurno di Paratico è aperto tutto l'anno ad eccezione dei giorni festivi.

STANDARD DI QUALITA'

Ai sensi del titolo II della Dir. PCM 27 gennaio 1994, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio.

Il Centro ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui l'utente è parte del processo erogativo, non è possibile l'individuazione di indici quantitativi assoluti che misurino direttamente il servizio.

Gli standard corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo.

LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale del Centro Diurno Integrato è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

L'Ente gestore organizza corsi di formazione e aggiornamento per il personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Viene prevista la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione e a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata mediante somministrazione di appositi questionari.

Gli ospiti e i familiari partecipano a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione, la cui elaborazione permette di indirizzare le scelte formative degli operatori.

SISTEMI INFORMATIVI

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati nell'infermeria, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari direzionali.

HACCP

Il Centro applica il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni periodicamente.

ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 9 APRILE 2008 N° 81

Il Centro ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

In attuazione della legge 123/07 il personale e' dotato di apposito tesserino di riconoscimento recante il nominativo e la mansione svolta.

DIMISSIONI

La dimissione dell'Ospite può essere determinata da:

- Decisione dell'Ospite o del suo familiare di riferimento;
- Indicazione del Medico della struttura;
- Provvedimento del Responsabile del servizio in accordo con i Servizi Sociali del Comune di Paratico, sentiti i Servizi Sociali del Comune di residenza, per circostanze particolari.
- Trasferimento ad altra Struttura.

All'atto della dimissione saranno consegnati all'Ospite, al suo familiare di riferimento o gli aventi diritto:

- La lettera di dimissione, contenente una relazione sui principali problemi clinici e funzionali, sull'evoluzione della situazione durante la permanenza presso il CDI;
- La lettera di dimissione e relativa relazione viene preparata dal medico interno anche per trasferimenti interni ad altri servizi o strutture.
- Farmaci e presidi dell'utente;
- Eventuali effetti personali e su richiesta la documentazione sanitaria personale.

RAPPORTI CON OSPITI E FAMILIARI

Obiettivo del Centro è quello di rendere la permanenza dell'ospite la più serena e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stata istituita una specifica procedura grazie alla quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

Utenti, familiari, o collaboratori della struttura, possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'Ufficio. Sarà cura della Direzione dare una risposta alle segnalazioni entro quindici giorni.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi del Centro agli effettivi bisogni.

E' stato inoltre predisposto un apposito questionario di valutazione del servizio per ospiti, familiari ed operatori, cui fa seguito una condivisione annuale dei risultati quale strumento costruttivo per il miglioramento del servizio erogato. I risultati del questionario inoltre sono sempre esposti in bacheca.

L'utente può richiedere l'accesso alla documentazione socio sanitaria o ottenere il rilascio di una copia della stessa presentando richiesta scritta e motivata all'ufficio amministrativo senza alcun onere finanziario. Verrà rilasciata entro 30 gg dalla richiesta.

CODICE ETICO

Società Dolce ha deliberato con apposito atto un Codice Etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura.

ALLEGATO 1
“CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA”
(Allegata alla D.G.R. della Regione Lombardia
n. VII/7435 del 14 dicembre 2001)

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggior attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di anziani, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, altri servizi alle persone sia pubblici sia privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

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

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

- il principio di **“giustizia sociale”**, enunciato nell'Art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che limitano, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di **“solidarietà”**, enunciato nell'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 richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A

queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio di **“salute”**, enunciato nell'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.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

L'ANZIANO AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

<i>La persona anziana ha il diritto di</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere di</i>
Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	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 vita e non in funzione esclusivamente della sua età.
Conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	

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: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate la responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipende l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ALLEGATO 2

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI

Gentile Ospite/Familiare,

le chiediamo di compilare il presente questionario che ha lo scopo di comprendere il Suo grado di soddisfazione in merito ai servizi da noi offerti. Riteniamo molto importanti le Sue opinioni sugli argomenti toccati dal questionario che diverranno motivo e stimolo per eventuali cambiamenti nella nostra organizzazione. La preghiamo di rispondere a tutte le domande mettendo una crocetta sulla risposta che ritiene più vicina a ciò che intende comunicarci. Per rispetto della riservatezza di ciascuno e per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni, il questionario non va firmato. La ringraziamo per la gentile collaborazione.

A. PREMESSA

La invitiamo gentilmente a compilare questo breve questionario di soddisfazione: ci aiuterà a capire se le sue aspettative sono state soddisfatte e come possiamo migliorare. Il questionario è anonimo e i dati saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy. Grazie di cuore per il tempo che ci ha voluto dedicare.

Il responsabile customer



B. INFORMAZIONI SULL'UTENTE

B.1 Chi compila il questionario è: maschio femmina

B.2 Chi compila il questionario è fruitore del servizio? sì no

Compilare solo se ha risposto NO alla domanda B.2

B.2a Che rapporto ha con il fruitore del servizio?

coniuge figlio/a fratello/sorella altro parente amministratore di sostegno/tutore/altra persona

B.2b Convive con il fruitore del servizio? sì no

B.3 Età di chi compila il questionario:

meno di 25 anni da 26 a 35 anni da 36 a 50 anni da 51 a 65 anni oltre 65 anni

B.4 Da quanto tempo l'utente usufruisce del servizio?

meno di 4 mesi da 4 a 11 mesi da 1 a 3 anni oltre 3 anni

B.5 Ha già frequentato un servizio gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce? sì no

C. QUALITÀ DEL SERVIZIO

SCALA: 1=per niente 2=poco 3=abbastanza 4=molto 0=non usufruisce del servizio/non è in grado di valutarlo

C.1 È soddisfatto:

1 2 3 4 0

delle informazioni ricevute al momento dell'inserimento nel servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
della cortesia e della disponibilità del gruppo di lavoro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
del livello di cura e igiene della persona?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
delle cure mediche e infermieristiche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
delle attività fisioterapiche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
del supporto psicologico offerto agli ospiti e ai suoi familiari?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. QUALITÀ DEL SERVIZIO

SCALA: 1=per niente 2=poco 3=abbastanza 4=molto 0=non usufruisce del servizio/non è in grado di valutarlo

C.1 È soddisfatto:	1	2	3	4	0
delle attività di animazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
della qualità del menù proposto e del programma nutrizionale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
del servizio di trasporto al Centro Diurno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
del livello di igiene, di cura e di manutenzione degli ambienti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
del livello di discrezione e di riservatezza del gruppo di lavoro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
complessivamente della relazione tra il gruppo di lavoro e l'ospite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>					
C.2 Quanto si ritiene soddisfatto del servizio usufruito nel suo complesso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.3 Le chiediamo di indicare tra i seguenti ambiti i primi tre per ordine di importanza (massimo 3 crocette):

- informazione e documentazione
- disponibilità e cortesia del gruppo di lavoro
- cura e igiene della persona
- cure sanitarie
- attività di animazione
- qualità dei pasti e programma nutrizionale
- qualità e igiene degli ambienti

C.4 Rispetto alle aspettative iniziali, complessivamente la Sua opinione del servizio è:

- peggiore di quanto pensasse
- esattamente come se la immaginava
- migliore di quanto pensasse
- non risponde

D. SERVIZI FUTURI

D.1 Quali altri servizi avrebbe piacere che la Cooperativa Sociale Società Dolce sviluppasse? (max 3 risposte)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Data di compilazione _____

Grazie per la collaborazione

ALLEGATO 3 MENU' TIPO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
<input type="checkbox"/> Mezzelune cane b/s #	<input type="checkbox"/> Pasta alla ligure	<input type="checkbox"/> Insalata di riso #	<input type="checkbox"/> Pasta con olive v. pancet #	<input type="checkbox"/> Spaghetti alla marinara	<input type="checkbox"/> Tortelli magro al pomodoro
<input type="checkbox"/> Pasta all'olio	<input type="checkbox"/> Pasta all'olio	<input type="checkbox"/> Pasta all'olio	<input type="checkbox"/> Pasta all'olio	<input type="checkbox"/> Pasta all'olio	<input type="checkbox"/> Pasta all'olio
<input type="checkbox"/> Crema di legumi con riso	<input type="checkbox"/> Tortellini in brodo #	<input type="checkbox"/> Crema di patate con riso	<input type="checkbox"/> Minestrone con pasta	<input type="checkbox"/> Passata verdura con pasta	<input type="checkbox"/> Minestrone con pasta
<input type="checkbox"/> Pastina in brodo	<input type="checkbox"/> Pastina in brodo	<input type="checkbox"/> Pastina in brodo	<input type="checkbox"/> Pastina in brodo	<input type="checkbox"/> Pastina in brodo	<input type="checkbox"/> Pastina in brodo
<hr/>					
<input type="checkbox"/> Hamburger cavallo ferri	<input type="checkbox"/> Filetto trota salsa auror	<input type="checkbox"/> Pollo al forno	<input type="checkbox"/> Braciola di maiale ferri #	<input type="checkbox"/> Bastonc merluz gratinati	<input type="checkbox"/> Arrosto di vitello
<input type="checkbox"/> Taleggio e pressato	<input type="checkbox"/> Edamer e italico	<input type="checkbox"/> Edamer e Taleggio	<input type="checkbox"/> Taleggio e pressato	<input type="checkbox"/> Philadelphia	<input type="checkbox"/> Formaggi misti
<input type="checkbox"/> Prosciutto cotto s.p. #	<input type="checkbox"/> Prosciutto cotto s.p. #	<input type="checkbox"/> Prosciutto cotto s.p. #	<input type="checkbox"/> Prosciutto cotto s.p. #	<input type="checkbox"/> Prosciutto cotto s.p. #	<input type="checkbox"/> Prosciutto cotto s.p. #
<hr/>					
<input type="checkbox"/> Carote al vapore	<input type="checkbox"/> Fagiolini al vapore	<input type="checkbox"/> Patate al vapore	<input type="checkbox"/> Barbabietole al vapore	<input type="checkbox"/> Zucchine trifolate	<input type="checkbox"/> Fagioli Borlotti
<input type="checkbox"/> Patate al vapore	<input type="checkbox"/> Patate al vapore	<input type="checkbox"/> Purè	<input type="checkbox"/> Patate al vapore	<input type="checkbox"/> Purè	<input type="checkbox"/> Patate al vapore
<input type="checkbox"/> Verdura cruda	<input type="checkbox"/> Verdura cruda	<input type="checkbox"/> Verdura cruda	<input type="checkbox"/> Verdura cruda	<input type="checkbox"/> Verdura cruda	<input type="checkbox"/> Verdura cruda
<hr/>					
<input type="checkbox"/> Frutta	<input type="checkbox"/> Frutta	<input type="checkbox"/> Frutta	<input type="checkbox"/> Frutta	<input type="checkbox"/> Frutta	<input type="checkbox"/> Frutta
<input type="checkbox"/> Frutta cotta	<input type="checkbox"/> Frutta cotta	<input type="checkbox"/> Frutta cotta	<input type="checkbox"/> Frutta cotta	<input type="checkbox"/> Frutta cotta	<input type="checkbox"/> Frutta cotta
<hr/>					
<input type="checkbox"/> Acqua naturale lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua naturale lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua naturale lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua naturale lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua naturale lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua naturale lt 0.5 pet
<input type="checkbox"/> Acqua gasata lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua gasata lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua gasata lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua gasata lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua gasata lt 0.5 pet	<input type="checkbox"/> Acqua gasata lt 0.5 pet

#: Presenza carne di maiale

"Si informano gli utenti che i prodotti presenti a menù possono contenere uno o più dei seguenti allergeni: cereali contenenti glutine, crostacei, uovasce, arachidi, soia, latte e derivati, frutta a guscio, sedano, senape, semi di sesamo, anidride solforosa e solfiti, molluschi e lupini (Allegato II del Reg. UE 1169/2011), come ingredienti e/o come tracce derivanti da cross contamination sito/processo".