



CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO DIAMANTE

P.za Almerici, 10 int. 11 Cesena

OPERA DON DINO ETS

Via Comunale Sorrivoli, 585 47521 Cesena (FC)

tel. 0547 21592 fax 0547 613788

e-mail: info@operadondino.it pec: operadondino@pec.it

Sito web: www.operadondino.it

OPERA DON DINO ONLUS
GRUPPO APPARTAMENTO DIAMANTE

| | |
|--|---------|
| 1. FINALITA' | pag. 3 |
| 2. OBIETTIVI | pag. 3 |
| 3. DESTINATARI | pag. 3 |
| 4. PRINCIPI ISPIRATORI | pag. 3 |
| 5. DIRITTI DEGLI OSPITI | pag. 4 |
| 6. STRUTTURAZIONE DELL'AMBIENTE | pag. 4 |
| 7. SERVIZI E PRESTAZIONI | pag. 5 |
| 8. ATTIVITA' | pag. 5 |
| 9. GIORNATA TIPO | pag.5 |
| 10. RISORSE UMANE | pag. 6 |
| 11. REGOLE COMUNITA' | pag. 7 |
| 12. DOCUMENTAZIONE | pag. 7 |
| 13. GESTIONE MODULO SEGNALAZIONI | pag. 8 |
| 14. ASSICURAZIONI | pag. 8 |
| 15. RETTE | pag. 8 |
| 16. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE | pag. 9 |
| 17. INSERIMENTI E DIMISSIONI | pag. 9 |
| Allegato 01 REGOLAMENTO | pag. 11 |
| Allegato 02 QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO | pag. 12 |
| Allegato 03 MODULO SEGNALAZIONI | pag. 16 |

1. FINALITA'

Il gruppo appartamento si propone di dare vita ad una modalità di intervento in cui Ospiti e operatori condividano ritmi di vita quotidiana e familiare, così che l'appartamento sia percepito come la propria casa.

2. OBIETTIVI

Gli operatori potenziano le autonomie acquisite degli Ospiti e rinforzano l'integrazione sociale attraverso attività educative e riabilitative sia interne che esterne all'appartamento come il fare acquisti; imparare l'uso corretto del denaro; preparare i pasti e pulire la propria camera.

L'acquisizione di una maggiore consapevolezza si realizza attraverso la discussione nel gruppo di ascolto, in cui ogni appartenente ad esso si confronta con se stesso e con le proprie emozioni.

3. DESTINATARI

Il gruppo appartamento è rivolto a un numero massimo di 6 persone disabili adulte di età compresa fra i 18 e i 65 anni, con disabilità psico-fisica di lieve gravità.

4. PRINCIPI ISPIRATORI

Le varie attività e servizi sono organizzati in modo da garantire sempre il rispetto dei valori profondi che fanno parte della storia della Fondazione.

- Unità della persona: l'Ospite è primariamente una persona caratterizzata da una storia e un'identità personale e sociale; nell'accoglierlo, il personale si impegna a valorizzare la totalità del suo essere; si impegna anche a privilegiare un approccio di tipo dinamico e riabilitativo.

-Uguaglianza: ogni Ospite della Fondazione è titolare del medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata, mirata al soddisfacimento dei suoi bisogni fondamentali nel rispetto del suo stato di salute, delle sue necessità ed abitudini.

- Valorizzazione della dignità: la vita è degna di cura, attenzione, in qualunque fase del suo ciclo.

- Coinvolgimento: è favorita la partecipazione degli Ospiti, dei loro familiari, dei volontari e degli operatori della Fondazione. Partecipare migliora le condizioni di vita e di salute degli Ospiti.

- Integrazione: particolare cura sarà dedicata al perseguimento di una positiva integrazione con il territorio, attraverso diverse iniziative.

5. I DIRITTI DEGLI OSPITI

All'interno della Fondazione sono osservati i seguenti diritti:

- Diritto alla tutela della salute: l'Ospite è assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante attraverso il monitoraggio del benessere fisico e psichico.
- Diritto all'individualità: ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad un'assistenza dignitosa e personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.
- Diritto alla continuità e integrazione delle varie figure professionali: l'assistenza è garantita 12 ore su 24 per tutto l'anno, mantenendo stabili le varie figure professionali che operano e collaborano tra loro. Il personale è formato e preparato.
- Diritto al decoro e privacy: per la Fondazione sono prioritari il decoro dell'Ospite e il rispetto della privacy in ogni tipo di assistenza.
- Diritto a un'adeguata alimentazione: è importante che ogni Ospite fruisca di pasti adeguati da un punto di vista quantitativo, qualitativo e dietetico e di orari flessibili per l'assunzione del cibo.
- Diritto alla sicurezza in caso di emergenza: per emergenze di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha il dovere di ricevere tutte le forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo.
- Diritto al contatto diretto e chiaro con la famiglia, la quale deve essere informata sulle condizioni di salute dell'Ospite, ha diritto a partecipare all'elaborazione e alla verifica del progetto assistenziale ed educativo.

6. STRUTTURAZIONE DELL'AMBIENTE

L'appartamento è situato in centro a Cesena, in una zona solo pedonale; si trova al terzo piano di un palazzo storico dotato di ascensore e un garage sotterraneo per disporre auto e cicli e motocicli.

L'appartamento ha un luminoso soggiorno, una cucina abitabile, un ufficio per gli operatori, due bagni, tre camere da letto doppie, uno spazio lavanderia e una cantina. E' stato installato un sistema di allarme alla porta di ingresso.

La posizione centrale dell'appartamento permette agli Ospiti l'accesso a tutti i servizi principali della città, consente un utilizzo facilitato dei mezzi pubblici e il contatto diretto con la vita cittadina.

7. SERVIZI E PRESTAZIONI

- Presenza di personale formato e adeguato alle esigenze degli Ospiti
- E' presente un programma informatizzato (ABC) in cui si scrivono tutte le attività e stato di salute dell'Ospite e le relative consegne.
- Affiancamento nelle attività quotidiane: nella pulizia degli appartamenti, nell'uso della lavanderia per gli indumenti personali, nella preparazione dei pasti.
- Stimolazione nelle attività lavorative.
- Attività di animazione (attività ludiche, ricreativo-culturali, aggregative).
- Attività riabilitative e educative finalizzate all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e delle autonomie personali.
- Servizio di consulenza dello Psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari
- Prestazioni sanitarie programmate in relazione alle specifiche esigenze degli Ospiti.
- servizio del podologo.
- cure estetiche.
- Servizio di trasporto all'esterno della struttura in relazione alle specifiche ed eventuali esigenze degli Ospiti.
- Stimolazione nell'uso dei mezzi pubblici.

8. ATTIVITA'

Le attività programmate per gli Ospiti del Gruppo Appartamento nell'arco dell'anno prevedono:

- attività educative: i progetti individuali prevedono interventi specifici per ogni Ospite sul piano delle autonomie e sul piano relazionale, sia all'interno che all'esterno dell'appartamento;
- attività di animazione: laboratori mirati a sviluppare le abilità specifiche degli Ospiti con la possibilità di produrre anche oggettistica per la casa, per uso personale e per altre attività;
- attività ricreative e di integrazione sociale: si organizzano settimanalmente uscite sul territorio, partecipando se possibile anche a feste e mercati con prodotti creati dagli Ospiti stessi e tenendo conto delle loro esigenze ed interessi;
- ogni anno sono previste vacanze di gruppo .

9. GIORNATA TIPO

- l'orario delle alzate varia a seconda degli impegni lavorativi o sportivi e ludici di ogni singolo ospite: dalle ore 7:00 alle ore 8:30,
- igiene personale con la eventuale supervisione dell'operatore;
- colazione in sala da pranzo;
- assunzione delle terapie stabilite;
- igiene orale;
- partenza degli Ospiti dall'appartamento per le loro attività esterne;
- partecipazione a piccole attività di gestione delle casa, attività di animazione come da programma giornaliero e ad eventuali uscite (mercato, visite mediche, ...)
- cure estetiche come da programma giornaliero;
- preparazione delle tavole in sala da pranzo da parte degli Ospiti (a turno) con supervisione dell'operatore;
- pranzo dalle ore 12:30 alle ore 13.30 e assunzione delle terapie stabilite;
- riordino della cucina da parte di alcuni Ospiti che collaborano con gli operatori nelle diverse attività;
- igiene orale e riposo pomeridiano;
- merenda;
- nel pomeriggio attività educative, laboratori ludico espressivi (per es. ascolto musica, canti insieme, ballo, attività di manipolazione come per esempio collage, creta, cartapesta, attività espressive come il disegno, la scrittura o la lettura), attività esterne quali sport, feste, uscite, partecipazione a momenti ricreativi organizzate da associazioni presenti sul territorio;
- attività di assemblaggio per una ditta del territorio;
- preparazione delle tavole per la cena da parte degli Ospiti con supervisione dell'operatore;
- cena dalle 18.30 alle 19.30 e assunzione delle terapie stabilite;
- riordino della cucina da parte di alcuni Ospiti che collaborano con gli operatori nelle diverse attività;
- preparazione per la notte (igiene personale, pigiama,...);
- possibilità di guardare la televisione o rimanere nel salone assieme agli operatori prima di recarsi nelle proprie stanze.

10. RISORSE UMANE

All'interno del Gruppo Appartamento opera personale socio-assistenziale ed educativo in possesso della qualificazione professionale e di esperienza comprovata nel settore. Vi è assistenza del personale 12 ore su 24.

Aggiornamento giugno 2026

Il personale assistenziale ed educativo è alle dipendenze dell'Opera Don Dino. Le assunzioni sono regolate dal Contratto Collettivo Nazionale UNEBA.

Il personale presente opera seguendo “gli indirizzi regionali per i regolamenti locali sulle Case Famiglia” della Regione Emilia Romagna.

Sono state stipulate Convenzioni sia con la Facoltà di Psicologia di Bologna che con la Facoltà di Scienze della Formazione di Bologna.

Gli organi di gestione della Fondazione “Opera Don Dino Onlus” sono rappresentati da: il Consiglio di Amministrazione, il Legale Rappresentante, il Direttore Tecnico e il Direttore amministrativo.

Il Coordinatore, Giorgia Armeli, è reperibile sia per gli ospiti che per i familiari.

11. REGOLE COMUNITA'

Gli Ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare alcune regole di convivenza civile sulla base del regolamento vigente in struttura che è allegato alla Carta dei servizi.

12. DOCUMENTAZIONE

La documentazione presente in appartamento è costituita da:

- Un regolamento interno riguardante gli Ospiti che viene reso noto alla famiglia
- Il Progetto condiviso assieme alla famiglia, agli assistenti sociali dell'Unione dei Comuni “Valle del Savio” o di altri territori e al personale della Fondazione Opera Don Dino.
- Cartelle personali per ogni Ospite per la compilazione del Progetto Educativo Individuale, con scadenza semestrale.
- Schede di osservazione e aggiornamenti riguardo ai rapporti con la famiglia.
- Documentazione sanitaria: cartella sanitaria per ogni Ospite in cui sono contenute tutte le visite mediche e analisi a cui gli ospiti frequentemente si sottopongono, storia personale medica e relative diagnosi.
- Registri relativi a consegne, animazione, verbali di riunioni di Equipe e attività giornaliere svolte.

Questi documenti sono reperibili nel programma ABC.

Per ogni Ospite viene definito un percorso individuale caratterizzato da attività finalizzate a far conseguire o a consolidare il grado di autonomia e a valorizzare le singole potenzialità.

A tale fine le attività e i progetti educativi individuali vengono programmati negli incontri di équipe quindicinali. In questa sede viene elaborato sia il progetto di struttura che quello individuale per ogni singolo Ospite, che dal momento dell'ingresso viene periodicamente verificato e modificato all'occorrenza. Il progetto viene inoltre proposto e condiviso con i familiari.

Sono strutturati incontri periodici di supervisione e confronto con il personale specifico dell'Ausl Romagna e con altre Ausl invianti.

Sono inoltre previsti incontri periodici di verifica con gli operatori degli Enti promotori degli inserimenti lavorativi che collaborano ai progetti degli Ospiti.

13. GESTIONE MODULO SEGNALAZIONI

Si garantisce la funzione di tutela degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo, suggerimenti o elogi. La raccolta e l'analisi di questo modulo è parte integrante del sistema di informazioni del servizio, perché fornisce utili comunicazioni sulle aree di soddisfazione e insoddisfazione. I familiari possono presentare reclamo, o suggerimenti: tramite colloquio con il coordinatore o compilare il modulo che trovano nell'ufficio del coordinatore o in allegato (n. 05) alla presente Carta dei Servizi.

La gestione di tale modulo prevede una risposta ufficiale del coordinatore al familiare che lo ha indicato (ovviamente se non anonimo) entro e non oltre i quindici giorni dalla data di presentazione.

14. ASSICURAZIONI

Per la copertura dei rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli Ospiti, dal personale, dai volontari, la Fondazione ha stipulato idonee polizze assicurative.

15. RETTE

Le rette previste per l'inserimento nel gruppo appartamento sono determinate in base alle ore di assistenza previste dal progetto individuale dell'Ospite accolto:

Euro 52,50 al giorno per nove ore di assistenza

Euro 60,00 al giorno per dodici ore di assistenza

In caso di ricovero ospedaliero, soggiorni climatici o terapeutici o comunque di assenze programmate concordate con i soggetti gestori si prevede il riconoscimento dell'80% della tariffa per un massimo di giorni 45 di assenza a garanzia del mantenimento del posto.

Aggiornamento giugno 2026

L'assistenza ospedaliera sarà comunque garantita dai familiari.

In caso di assenze volontarie da parte degli Ospiti non è prevista una variazione della retta.

In concomitanza con il riesame semestrale del progetto educativo e assistenziale di ogni Ospite, è prevista la rivalutazione del progetto anche sul piano economico qualora emergano dei cambiamenti dello stato di salute psico-fisica degli Ospiti. Tale procedura vale per tutti gli Ospiti salvo specifici accordi in fase di inserimento.

16. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

I rapporti tra familiari e gruppo appartamento sono definiti dal regolamento vigente che è allegato alla Carta dei servizi.

Nel caso in cui lo preveda il progetto educativo, si possono programmare rientri a casa in famiglia; infatti ciascun progetto promuove il coinvolgimento dei familiari affinché siano collaborativi, nel limite del possibile, alla sua attuazione.

Sono previsti inoltre incontri periodici di verifiche con i familiari e con gli assistenti sociali dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio".

17. INSERIMENTI E DIMISSIONI

L'inserimento in appartamento può avvenire sia su segnalazione da parte dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio", sia su richiesta diretta dei parenti sia da altri enti pubblici e privati.

In presenza di posti disponibili e in contemporanea richiesta da parte dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio" o di altra AUSL o di privati, viene data priorità all'Unione dei Comuni "Valle del Savio", per poter rispondere ai bisogni del territorio di riferimento della struttura.

Nel caso di segnalazione da parte dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio" l'inserimento in appartamento verrà valutato e concordato dal Direttore Tecnico e dal Coordinatore di Struttura con i referenti di appartenenza dell'Ospite.

In caso di accettazione, il Direttore Tecnico assieme al Coordinatore prenderà accordi con i familiari e/o con l'Ospite direttamente per procedere all'inserimento nel gruppo appartamento. La retta verrà stabilita in sede di valutazione della necessità assistenziale e concordata con l'Unione dei Comuni "Valle del Savio".

Nel caso di richiesta diretta dei parenti, la domanda di inserimenti deve essere presentata presso l'ufficio direttivo dell' "Opera Don Dino Onlus" direttamente dai parenti e verrà valutata dal Presidente, dal Direttore Tecnico e dal Coordinatore di Struttura e successivamente viene informato

il servizio territoriale competente. In questo caso la retta prevista per l'inserimento in struttura sarà totalmente a carico della famiglia.

E' possibile provvedere anche a inserimenti temporanei. L'Ospite che entra in appartamento può personalizzare la propria stanza accordandosi preventivamente con la Direzione. Nel momento in cui avviene l'inserimento, si fa firmare ai familiari e/o amministratori di sostegno, l'informativa privacy e il contratto di accettazione e di soggiorno.

Tempi e modalità delle dimissioni di un Ospite fanno riferimento a quanto specificato nel Contratto di Servizio.

Le dimissioni di Ospiti a causa di un miglioramento o un peggioramento dal punto di vista psico-fisico seguono il seguente percorso:

Peggioramento: qualora si ravvisi la non compatibilità dello stato di salute dell'Ospite con le prestazioni erogabili all'interno della struttura, si farà una segnalazione ai servizi sociali per attivare l'equipe di valutazione del Servizio alla Persona con Disabilità che dovrà valutare tempestivamente le condizioni della salute psico-fisica degli Ospiti e le nuove esigenze assistenziali della persona disabile ed esprimere parere sulla sua permanenza in struttura.

Nel caso in cui l'equipe valutativa accerti l'incompatibilità dell'Ospite a permanere in appartamento, sarà facoltà del Responsabile dei servizi sociali dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio" attuare il suo spostamento in una struttura a lui più idonea.

Miglioramento: qualora si verifichi un miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite si comunicherà la situazione all'Assistente Sociale che attiverà l'equipe di valutazione per disabili adulti e si valuterà il servizio più idoneo alla persona.

Emergenza sanitaria Sars-Cov 2

Le nuove indicazioni sulle modalità di accesso degli ospiti presso i servizi residenziali della rete territoriale in ottemperanza all'Ordinanza del Ministero della Salute del 28 aprile 2023, sono indicate nella apposita procedura.

Sono previste delle misure generali al fine di prevenire l'ingresso di soggetti a rischio:

- è presente il Responsabile sanitario referente covid-19

Non è consentito l'ingresso in struttura di un Ospite affetto da Covid 19 che non abbia ancora ricevuto la diagnosi di guarigione.

- la struttura è promotrice della vaccinazione a persone candidate all'inserimento nel gruppo appartamento.

Aggiornamento giugno 2026

- non è consentito l'accesso ai visitatori nel periodo di isolamento; è comunque sempre opportuno proporre modalità alternative di contatto con il proprio caro qualora sia possibile.
- la struttura è tenuta all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi.

Allegato 01. REGOLAMENTO

Regole di convivenza:

- L'Ospite che entra in struttura può personalizzare la propria stanza accordandosi preventivamente con la Direzione.
- L'Ospite è tenuto al divieto di fumare negli ambienti interni all'Appartamento.
- Agli Ospiti è richiesto di rispettare l'orario dei pasti e di consumarli tutti insieme, salvo diversi orari dovuti all'attività lavorativa.
- Gli Ospiti sono invitati a partecipare alle attività di gruppo, quali laboratori e uscite, salvo diverse indicazioni relative al progetto educativo individuale o per motivi di salute.

Rapporti con i familiari:

Sarà possibile programmare per ogni Ospite visite in appartamento di parenti e conoscenti, purchè ciò non rechi disturbo agli altri Ospiti o intralci il lavoro educativo e assistenziale.

A tal fine le visite sono concordate preventivamente con il Coordinatore di struttura.

Qualora i rientri a casa a fine settimana non siano definiti da progetto per motivi familiari, organizzativi o logistici, sarà possibile organizzare per l'Ospite rientri a casa periodici programmandone anticipatamente con il Coordinatore sia la data di inizio che di termine.

Tale programmazione è importante per consentire al gruppo appartamento di preparare al meglio l'Ospite per la partenza, organizzare le attività quotidiane (es. presenza per i pasti) e predisporre l'accoglienza al suo ritorno.

Al momento dell'inserimento, si invitano i familiari a cambiare il medico di base con quello della struttura.

Al momento dell'ingresso in struttura viene garantita la continuità della cura farmacologica in atto, previa presentazione da parte dei familiari di certificati medici che attestino tale terapia.

Si invitano inoltre i familiari a lasciare al gruppo appartamento uno spillatico mensile per tutte le piccole spese dell'Ospite (es. parrucchiera e barbiere). Tali spese saranno documentate con gli scontrini, dove possibile.

**Allegato- 02 QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO
Fondazione Opera Don Dino Onlus**

Servizio

Gentile utente/ospite,

con questo questionario l'Opera Don Dino onlus, vuole raccogliere la sua opinione sulla qualità dei servizi e dell'assistenza.

Le chiediamo 5 minuti del suo tempo per rispondere alle domande: le risposte che ci darà saranno per noi molto utili per migliorare il nostro lavoro e la qualità dell'assistenza.

Il questionario è anonimo e i risultati saranno elaborati nel rispetto della legge sulla privacy.

Metta una X sulla risposta che più si avvicina alla sua opinione.

- Come giudica (o valuta) i seguenti **OPERATORI** per ciascuna delle caratteristiche indicate?
(segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

COORDINATORE

| | PER NULLA | POCO | ABBASTAN ZA | MOLTO | Non so/ Non rispondo |
|----------------------|-----------|------|----------------|-------|-------------------------|
| Accogliente | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Disponibile | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Collaborativo | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Rispettoso | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Attento | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Preparato | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

EDUCATORI

| | PER NULLA | POCO | ABBASTAN ZA | MOLTO | Non so/ Non rispondo |
|----------------------|-----------|------|----------------|-------|-------------------------|
| Accogliente | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Disponibile | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Collaborativo | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Rispettoso | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Attento | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Preparato | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

O.S.S. (OPERATORI SOCIO-SANITARI)

| | PER NULLA | POCO | ABBASTAN ZA | MOLTO | Non so/ Non rispondo |
|----------------------|-----------|------|----------------|-------|-------------------------|
| Accogliente | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Disponibile | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Collaborativo | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Rispettoso | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Attento | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Preparato | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

- Come giudica (o valuta) i **SERVIZI** (es. servizio trasporto, servizio mensa) per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

| | PER NULLA | POCO | ABBASTAN ZA | MOLTO | Non so/ Non rispondo |
|--|-----------|------|----------------|-------|-------------------------|
| Puntuali | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Di qualità | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Efficienti (servizio trasporto) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

- Come giudica (o valuta) i **PROGETTI EDUCATIVI ASSISTENZIALI** per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

| | PER NULLA | POCO | ABBASTAN ZA | MOLTO | Non so/ Non rispondo |
|------------------|-----------|------|----------------|-------|-------------------------|
| Chiari | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Esaustivi | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Condivisi | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Mirati | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

- **Come giudica (o valuta) gli AMBIENTI** per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

| | PER NULLA | POCO | ABBASTANZA | MOLTO | Non so/ Non rispondo |
|---------------------------|-----------|------|------------|-------|-------------------------|
| Pulizia | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Luminosità | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Temperatura idonea | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

- **Come giudica (o valuta) il SERVIZIO** per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

| | PER NULLA | POCO | ABBASTANZA | MOLTO | Non so/ Non rispondo |
|---|-----------|------|------------|-------|-------------------------|
| Rispetto della carta dei servizi | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Rispetto della privacy | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Rispetto della sicurezza | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

- **Come giudica (o valuta) il SERVIZIO AMMINISTRAZIONE** per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

| | PER NULLA | POCO | ABBASTANZA | MOLTO | Non so/ Non rispondo |
|---|-----------|------|------------|-------|-------------------------|
| Chiarezza delle informazioni sulle modalità di pagamento | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Chiarezza delle informazioni sulle spese personali | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Disponibilità del personale amministrativ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

0

- *Complessivamente quanto è **SODDISFATTO** del servizio offerto dalla Fondazione Opera Don Dino Ala Nuova*

| | | | |
|-----------|------|----------------|-------|
| PER NULLA | POCO | ABBASTAN ZA | MOLTO |
| ① | ② | ③ | ④ |

PROPOSTE e SUGGERIMENTI per migliorare il servizio _____

Il questionario è finito. Grazie per la sua preziosa collaborazione!

La preghiamo di restituire il questionario compilato
nella buchetta della posta vicino all'ingresso principale dell'Opera Don Dino

Per informazioni può contattare:
la coordinatrice al numero di tel. **3318231512**

Allegato 03 - MODULO PER SEGNALAZIONI

Servizio _____

- SUGGERIMENTO
- ELOGIO/RINGRAZIAMENTO
- RECLAMO

Per ricevere risposta in merito alla segnalazione è necessario fornire le proprie generalità

CHI SEGNA O PER CHI SEGNA

COGNOME NOME.....
VIA
CAP.....COMUNE.....PROV.....
RECAPITO TELEFONICO
DATA E LUOGO DI
NASCITA.....

SERVIZIO COINVOLTO

.....

CHE COSA DESIDERA SEGNALARE *(descrivere i fatti, specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto e eventuali richieste e suggerimenti):*

SUGGERIMENTO:

.....
.....
.....
.....
.....

ELOGIO/RINGRAZIAMENTI:

.....
.....
.....
.....
.....

.....

RECLAMO:

.....

.....

.....

.....

.....

COSA PROPONE AI FINI DEL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI

.....

.....

EVENTUALI DOCUMENTI ALLEGATI

.....

.....

E' LA PRIMA VOLTA CHE CI SCRIVE?

Data

Firma

.....

Il presente modulo va inserito nella cassetta postale collocata all'ingresso principale della sede dell'Opera Don Dino

L'Opera Don Dino si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data del modulo.