



ANFFAS[®] ONIUS
BRONI-STRADELLA

CARTA
DEI
SERVIZI

**APPROVATA DAL CONSIGLIO DIRETTIVO DEL
28 GENNAIO 2022**

INDICE

	pag.
INTRODUZIONE.....	3
ORIGINI DELL'ANFFAS.....	4
FINALITA' ISTITUZIONALI DELL'ANFFAS.....	4
LO SCOPO.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	7
DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	8
SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE (SAI?).....	8
COMUNITA' SOCIO SANITARIA DI STRADELLA (C.S.S.).....	9
COMUNITA' SOCIO SANITARIA DI BRONI (C.S.S.).....	13
CENTRO DI PRONTO INTERVENTO DI STRADELLA (C.P.I.).....	16
SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI.....	17
VALUTAZIONE SODDISFAZIONE E SISTEMA DI VALUTAZIONE.....	18
DIRITTO DI RISERVATEZZA.....	18

INTRODUZIONE

Paolo Pietra

Presidente dell'ANFFAS Onlus BRONI-STRADELLA

Per ANFFAS la Carta dei Servizi è un preciso impegno statutario, ma non è in quest'ottica che abbiamo intrapreso il lavoro di preparazione, bensì con l'obiettivo e la consapevolezza di certificare il lavoro che stavamo facendo, di rendere quel lavoro visibile e correttamente fruibile a tutti.

Questa Carta dei Servizi è contemporaneamente un punto di partenza ed un punto di arrivo: di partenza perché rappresenta l'impegno che ci siamo dati per migliorare la qualità dei nostri servizi, di arrivo perché abbiamo messo nero su bianco i servizi offerti, i metodi per potervi accedere e le regole che ognuno deve rispettare. La Carta dei Servizi è strumento di trasparenza e di imparzialità, garantisce a noi e a voi, la migliore risposta possibile ai reciproci bisogni.

La nostra Carta dei Servizi ha impresso il marchio ANFFAS, è un impegno che da familiare sento di portare avanti per questi nostri parenti, per offrire loro il futuro migliore possibile, nel contempo voglio dedicare questo lavoro a tutti quelli che si sono impegnati con tutte le loro forze e capacità per la causa dell'ANFFAS e che ora non sono più qui con noi.

Roberto Speciale

Presidente Nazionale ANFFAS Onlus

A garanzia primaria delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, gli articoli 5 e 5.1 dello Statuto dell'ANFFAS Onlus, approvato nell'Assemblea Nazionale Straordinaria tenutasi a Roma il 25-26 novembre 2000, obbligano le Associazioni Socie e gli Enti di Gestione che utilizzano il marchio ANFFAS ad "adottare uno schema tipo di Carta dei Servizi predisposta dall'ANFFAS comprensiva dei livelli minimi di qualità".

Esistiamo per tutelare i diritti delle Persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro Famiglie e, in assenza di interventi istituzionali, abbiamo negli anni operato e creato servizi per rispondere concretamente alle loro necessità.

Abbiamo acquisito esperienza e competenze tali da essere ormai un riferimento puntualmente riconosciuto nella Comunità l'esperienza associativa e gestionale maturata, la professionalità del nostro personale, la presenza diffusa sul territorio ci pongono tra gli interlocutori privilegiati anche nell'affidamento dei "servizi alla persona" da parte della pubblica amministrazione.

Naturale quindi la nostra richiesta, a quanti operano con il marchio ANFFAS, di adottare la "nostra" Carta dei Servizi, con l'impegno concreto e costante di conseguire livelli qualitativi adeguati e rispondenti alle attese e ai bisogni reali delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, in un processo di ascolto empatico e di miglioramento continuo.

La nostra Carta nasce per rendere concreto il "pensiero ANFFAS" e per abbattere le barriere dell'autoreferenzialità di chiunque voglia promuovere ed erogare "servizi alla persona" e per esaltare il principio della "Qualità Percepita": Le esigenze delle Persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro Famiglie devono entrare nel cuore dei processi ideativi e produttivi dei servizi, investendone la progettazione, concorrendo all'individuazione dei connotati qualitativi ed offrendo i riferimenti per valutare i risultati e innescare i cambiamenti.

La Carta dei Servizi ANFFAS vuole assegnare un ruolo forte alle Persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro Famiglie nell'orientare le attività di ciascuna nostra Struttura Associativa.

La nostra Carta andrà interpretata in chiave dinamica, come processo che troverà sviluppi e "personalizzazione" presso le singole Strutture associative locali. Nell'applicazione bisognerà tener conto delle caratteristiche specifiche dei servizi forniti, dell'utenza di riferimento, delle risorse strutturali e tecnologiche disponibili.

E, tuttavia, ciascuna Struttura Associativa a marchio ANFFAS non potrà non impegnarsi a fondo nel delineare e conseguire standard di qualità "fisiologicamente ANFFAS".

(Tratto da "Guida alla costruzione della Carta dei Servizi a marchio ANFFAS").

ORIGINI DELL'ANFFAS

L'ANFFAS (Associazione Nazionale Famiglie Fanciulli e Adulti Subnormali) nacque a Roma il 28 marzo 1958. Protagonista fu Maria Luisa Menegotto che si trovò tra le braccia Paolo, un bimbo fragile, così diverso da come l'aveva immaginato e sognato. Maria Luisa riunì attorno a sé altre famiglie disorientate e angosciate e fondò con loro, davanti ad un notaio, l'"Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli Minorati Psicici", il primo nucleo dell'ANFFAS.

Lei stessa fu la prima Presidente. Successivamente l'Associazione fu riconosciuta come ente con personalità giuridica con DPR 1542 del 1964.

Nel 2001 l'Associazione Nazionale ha deliberato una riforma statutaria che modifica il precedente assetto istituzionale con il conseguente cambiamento di natura giuridica delle sezioni territoriali che si sono trasformate in nuovi soggetti completamente autonomi dal punto di vista giuridico, patrimoniale e gestionale.

Tali soggetti hanno finalità statutarie del tutto analoghe a quelle di ANFFAS Onlus.

Attualmente, pur non cambiando la sigla originaria ANFFAS, la denominazione dell'Associazione è Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale.

Sul territorio nazionale operano 169 Associazioni Locali e 49 Enti Autonomi che sono presenti in 16 regioni con più di 14.000 famiglie associate e che assistono oltre 30.000 persone con disabilità in oltre 1.000 centri avvalendosi di 3.000 dipendenti e di 2.000 collaboratori e volontari.

STORIA DELL'ANFFAS ONLUS BRONI-STRADELLA

A Stradella, nel 1971 nacque la Sezione ANFFAS Broni-Stradella ad opera di un piccolo gruppo di famigliari e di alcuni loro amici.

L'Associazione fu appoggiata e sostenuta dai Comuni di Stradella e Broni e molti furono i sostenitori nell'ambiente politico, sociale e sanitario cittadino.

Nell'anno 1972 fu aperto in Piazza V. Veneto a Stradella un piccolo Centro diurno frequentato da 8 ragazzi disabili. Successivamente la gestione del Centro fu trasferita al Comune di Stradella.

Nel 1985 nacquero la Comunità Alloggio ed il Centro di Pronto Intervento che hanno sede a Stradella in via Vescola; nel 1995 la Comunità Alloggio di Broni in via Matteotti.

Attraverso gli anni e grazie all'assistenza preziosa di Enti quali la Regione Lombardia, la Provincia di Pavia, i Comuni di Stradella e Broni, l'allora USSL 79 (oggi ASL Pavia) e di tantissimi altri Amici e Sostenitori, che ci dispiace non poter elencare tutti, siamo giunti sino alla realtà di oggi, dopo 50 anni dalla fondazione della sezione dell'ANFFAS di Broni-Stradella.

Attualmente i soci della locale Associazione sono 85 e le persone con disabilità assistite circa 90.

FINALITA' ISTITUZIONALI DELL'ANFFAS

Nello statuto dell'ANFFAS Onlus Nazionale si dichiara ciò che è e deve essere profondamente comune ad ogni Associazione Socia a marchio ANFFAS: la propria "Mission", ovvero i fini istituzionali nonché i principi fondamentali ai quali ispirare ed uniformare l'erogazione dei servizi.

Ogni Associazione locale ANFFAS è costituita da famigliari di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale ma anche da soci amici, che aderiscono e condividono i fini sociali, e si propongono di assicurare primariamente il benessere e la tutela dei disabili intellettivi e relazionali e delle loro famiglie lavorando per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione.

A tal fine opera:

1. a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
2. a livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
3. a livello di promozione e realizzazione dei servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità e alle loro famiglie.

A titolo del tutto esemplificativo, gli obiettivi di ogni sede mirano:

- al miglioramento della qualità strutturale, organizzativa e tecnica delle prestazioni;
- al miglioramento della sicurezza ambientale e del benessere psicofisico della persona;
- al miglioramento di un "clima" interno, che porti alla soddisfazione degli Utenti/Clienti interni ed esterni;
- ad organizzare le attività dei servizi in termini di efficienza ed efficacia.

LO SCOPO

ANFFAS ONLUS BRONI-STRADELLA persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L'Associazione persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale. (dall'articolo 3 dello Statuto Anffas – Finalità e Attività).

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

ANFFAS ONLUS BRONI STRADELLA fa propri ed adotta i principi sotto indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

UGUAGLIANZA: tutti i servizi erogati dall'ANFFAS Onlus Broni-Stradella guardano "al principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'art. 3 della Costituzione secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche". In base a questo principio nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta e va garantita parità di trattamento. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

IMPARZIALITA': l'ANFFAS Onlus Broni-Stradella assume l'obbligo di ispirare le proprie attività secondo i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA': l'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA: l'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

PARTECIPAZIONE: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che devono essere comunicate in modo chiaro e comprensibile.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: l'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, valutando e confrontando attentamente risorse impiegate e risultati raggiunti, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

RISERVATEZZA: serietà e riservatezza significano impegno a non rivelare notizie apprese, ma anche la capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 196/03.

La presente Carta dei Servizi fa riferimento al Codice Etico di Anffas Onlus Broni-Stradella che si ispira ai principi espressi nella "Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità" ratificata dal Parlamento Italiano e diventata legge dello Stato. Il Codice Etico raccoglie ed integra principi di comportamento da sempre considerati cardini dell'attività dell'Associazione, rispetto ai quali Anffas continua a riconoscersi quali: il dialogo e la trasparenza con gli associati e le organizzazioni esterne, la democraticità associativa, l'eccellenza nel servizio, il merito nella scelta dei fornitori. Il Codice Etico è a disposizione di chiunque ne voglia prendere visione presso la segreteria dell'Associazione.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dell'ANFFAS Onlus Broni-Stradella è così costituita:

CONSIGLIO DIRETTIVO

- Presidente e Legale Rappresentante
- Vice Presidente
- Tesoriere
- Segretario
- 3 consiglieri
- 3 revisori dei conti

SEDE LEGALE ED UFFICI

Via Agostino Depretis 4

27049 Stradella (PV)

Telefono: 0385-48713

Fax: 0385-246460

E-mail: anffas.stradella@libero.it

Pec anffas.stradella@pec.it

Sito web anffasbronistradella.it

Apertura: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30

RIFERIMENTI

PRESIDENTE: Paolo Pietra

UFFICIO: Sara Roveda

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

ANFFAS ONLUS BRONI-STRADELLA eroga i seguenti servizi:

- il Servizio Accoglienza e Informazione (SAI?)
- la Comunità Socio Sanitaria di Stradella (C.S.S.)
- la Comunità Socio Sanitaria di Broni (C.S.S.)
- il Centro di Pronto Intervento di Stradella (C.P.I.)
- il Servizio di Trasporto per persone con disabilità

SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE (SAI?)

Il servizio SAI? gestisce il rapporto con le famiglie ed i loro bisogni e aspettative, sui diritti esigibili e sulle normative vigenti, nel segno dell'ascolto empatico e sostegno autentico.

E' il luogo in cui la generalità delle famiglie con persone con disabilità sa di essere ascoltata; in cui le istanze della famiglia relative all'accesso al sistema di protezione sociale sono prese in considerazione e non semplicemente rinviate alle istituzioni competenti.

E' il luogo in cui i problemi delle famiglie vengono realmente ascoltati, se possibile risolti, comunque realmente affrontati e posti all'attenzione delle istituzioni competenti, promovendo e utilizzando tutte le azioni e tutti gli strumenti che l'Associazione è in grado di organizzare e utilizzare.

Il servizio è rivolto anche a tutti gli Enti, le scuole, le ditte ed i privati cittadini che necessitano di informazioni su tutte le problematiche legate alla disabilità.

SEDE: presso gli Uffici dell'ANFFAS Onlus Broni-Stradella in via A. Depretis 4

Telefono: 0385-48713 E-mail: sai.stradella@libero.it

APERTURA: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00

REFERENTI: Pietra Paolo e Roveda Sara

MODALITA' DI ACCESSO: accedendo agli uffici nell'orario indicato, per telefono fax lasciando il quesito, per e-mail cui seguirà risposta.

COSTI: il servizio è gratuito.

COMUNITA' SOCIO SANITARIA DI STRADELLA (C.S.S.)

La Comunità di Stradella è un servizio residenziale per n. 10 disabili erogato da ANFFAS Onlus Broni-Stradella in regime di accreditamento con la Regione Lombardia.

Si tratta di un servizio che coniuga la qualità della vita del disabile, attraverso il mantenimento della dimensione e del sistema di relazione "famigliare", con la certezza e l'efficacia dell'assistenza attraverso standard operativi ben definiti e professionalità del personale impiegato.

E' una fascia di interventi fondamentale per dare risposte concrete e di qualità ai disabili adulti o comunque privi del sostegno famigliare, al fine di proporre una sicurezza alle famiglie che vivono quotidianamente l'angoscia provocata dall'incertezza sul destino dei propri figli.

La finalità principale è quella di proporre la risposta più idonea ai bisogni di tutela, cura e assistenza di persone con disabilità varia in assenza di supporti famigliari adeguati.

La Comunità Socio Sanitaria vuole essere un servizio capace di proporre un clima famigliare in modo da garantire il massimo grado di normalizzazione possibile, assicurando alle persone residenti interventi individualizzati finalizzati al mantenimento/miglioramento del potenziale funzionale e dell'autonomia residua, stimolando il loro coinvolgimento in tutte le attività tipiche di una "casa", garantendo nella quotidianità un luogo dove le persone possano sentirsi sicure, protette, libere di esprimere le proprie richieste ed individualità.

La Comunità, in questo senso, non vuole essere un "contenitore assistenziale", ma un servizio in cui si lavora per progetti volti al raggiungimento del maggior benessere ottenibile per le persone disabili e le loro famiglie.

RESPONSABILE DELLA STRUTTURA: Pietra Paolo

SEDE SERVIZIO: Via Vescola 1- 27049 Stradella (PV) - Telefono: 0385-48797

SEDE AMMINISTRATIVA: Via Depretis 4 - 27049 Stradella (PV) Tel.: 0385-48713

APERTURA: la Comunità è aperta tutto l'anno.

E' possibile effettuare visite guidate della struttura con il sig. Pietra Paolo previo accordi con la segreteria dell'Associazione.

Durante il periodo di emergenza epidemiologica nazionale dovuta alla pandemia da Covid-19 le visite avvengono nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità previste dal Piano Organizzativo Gestionale (POG) redatto da Anffas Onlus Broni Stradella insieme al Referente COVID-19 e consegnato con la presente Carta dei Servizi.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA: la Comunità è ospitata in un edificio privo di barriere architettoniche di 300 mq. tutto a piano terreno costituito da:

- ampio ingresso
- soggiorno attrezzato con televisione, videoregistratore, impianto stereo
- sala da pranzo
- cucina
- 6 camere da letto a 1 e 2 posti
- 4 servizi igienici di cui uno attrezzato per disabili gravi
- locali per servizi accessori (dispensa, magazzino, lavanderia, garage)
- giardino

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO: la Comunità assicura alle persone inserite tutte le prestazioni finalizzate al recupero e al mantenimento delle autonomie presenti attraverso interventi che pongono attenzione alle istanze personali ed interpersonali valorizzando il complesso delle competenze possedute dal soggetto.

In particolare vengono garantite:

- l'assistenza sanitaria
- la fruizione del vitto con adeguato e confacente menù tenendo conto di eventuali diete particolari
- la pulizia degli ambienti ed il servizio di lavanderia
- la cura personale all'ospite e l'assistenza ai non autosufficienti
- la promozione dell'inclusione sociale nel territorio con lo sviluppo dell'area dell'autonomia individuale.

Per la gestione operativa del servizio l'ANFFAS Onlus Broni-Stradella si avvale della Cooperativa Sociale Gianni Pietra che fornisce in convenzione le seguenti figure professionali operanti nella struttura:

- Educatore professionale
- Coordinatore del servizio
- Ausiliarie Socio Assistenziali (A.S.A.)
- Ausiliarie generiche
- Personale medico e paramedico

La giornata tipo feriale, in periodo di emergenza epidemiologica nazionale, prevede dopo la colazione il raggiungimento dei Servizi diurni del territorio ed il rientro dagli stessi secondo gli orari di frequenza previsti; in Comunità ogni ospite è libero di partecipare fino all'ora di cena ad attività ricreative (ascolto musica, televisione ecc.), ad uscite sul territorio in autonomia o con l'operatore. Gli ospiti, secondo le proprie possibilità, partecipano alle attività tipiche della vita in famiglia come ad esempio la preparazione e riassetto della sala da pranzo. Dopo il pasto ognuno può dedicarsi alla visione dei programmi televisivi o ad altre attività quali la lettura o l'ascolto della musica. Successivamente, nel massimo rispetto delle abitudini individuali, gli ospiti si ritirano nelle loro camere per la notte.

Il sabato ed i giorni festivi prevedono, oltre alle normali attività relative alla vita familiare, attività, iniziative ed uscite organizzate finalizzate al miglioramento delle autonomie personali, dell'inclusione sociale nel territorio e più in generale della qualità di vita dell'ospite.

Durante il periodo di emergenza epidemiologica nazionale dovuta alla pandemia da Covid-19 le uscite avvengono nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità previste dal Piano Organizzativo Gestionale (POG) redatto da Anffas Onlus Broni Stradella insieme al Referente COVID-19 e consegnato con la presente Carta dei Servizi.

MODALITA' DI ACCESSO E DI DIMISSIONE: La CSS accoglie persone in condizione di disabilità certificata od in condizione di svantaggio.

La richiesta di ingresso presso la struttura deve essere presentata dall'interessato o da un suo familiare/Amministratore di sostegno/Tutore su apposito modulo sottoscritto fornito dalla segreteria dell'Associazione accompagnato dalla seguente documentazione:

- certificazione di invalidità o relazione attestante la condizione di svantaggio
- relazione medica o sociale
- qualsiasi altro documento si ritenga utile all'ammissione

I firmatari della domanda di ammissione, e del contratto di ingresso (ai sensi della vigente normativa regionale) sono considerati a tutti gli effetti gli unici interlocutori di Anffas Onlus Broni-Stradella.

Gli stessi sono obbligati al pagamento della retta mensile di ricovero entro i primi 15 giorni di ogni mese di utilizzo del servizio. L'ammissione con i servizi erogati dalla struttura, è disposta dal Responsabile del Servizio che verifica la compatibilità dei bisogni della persona con disabilità.

E' prevista la compilazione di una Lista d'attesa e le ammissioni avvengono secondo le seguenti priorità:

- 1) Soci di Anffas Onlus Broni –Stradella;
- 2) Soci di realtà Anffas della Regione Lombardia;
- 3) Cittadini residenti nella Regione Lombardia.

All'atto dell'ammissione dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- carta d'identità
- tessera sanitaria
- eventuale tessera di esenzione
- copia del verbale d'invalidità
- eventuale terapia medica in atto
- documentazione sanitaria disponibile
- copia della nomina ad Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore
- certificazione verde in corso di validità

Al momento dell'ingresso nella struttura l'Ospite dovrà avere la sufficiente dotazione di indumenti e potrà portare con sé eventuali effetti personali.

L'ammissione si intende definitiva trascorso un periodo di prova di un mese necessario per valutare l'integrazione dell'ospite con gli altri utenti e con le regole di utilizzo del servizio.

Sono ammessi rientri temporanei in famiglia (es. fine settimana o vacanze) che però non comporteranno una riduzione della retta mensile.

Anche per i rientri in famiglia nel periodo di emergenza epidemiologica si deve fare riferimento a quanto previsto dal POG.

Su richiesta verrà rilasciata, in conformità alla normativa Nazionale e Regionale vigente, la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'Ospite, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Le dimissioni dalla struttura dovranno essere date per iscritto con 15 giorni di preavviso e comporteranno il pagamento della quota di retta corrispondente.

Il diretto interessato o chi ne ha la tutela giuridica può richiedere in forma scritta, motivando la richiesta, copia della documentazione socio sanitaria contenuta del FASAS dietro pagamento dell'importo di riproduzione alla tariffa stabilita dall'Associazione. Tale documentazione verrà rilasciata dalla C.S.S. al richiedente entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta scritta.

COSTI DEL SERVIZIO:

La retta giornaliera è fissata annualmente dal Consiglio Direttivo dell'Associazione e per il 2022 è di euro 65,00.

La retta mensile deve essere versata entro il 15 del mese (preferibilmente tramite bonifico bancario).

Per gli utenti che frequentano i servizi diurni per persone con disabilità del territorio tale retta è comprensiva delle quote previste da questi servizi a carico degli utenti.

La retta comprende la fruizione delle prestazioni precedentemente descritte.

Le giornate di assenza che comportano il mantenimento del posto in C.S.S. (ad esempio: rientri in famiglia, ricoveri ospedalieri, soggiorni di vacanza, ecc.) non danno luogo ad una riduzione della retta mensile.

La retta non comprende:

- il costo di visite specialistiche private e delle cure odontoiatriche;
- la fornitura e la somministrazione di medicinali non mutuabili di costo superiore ad euro 25,00;
- l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero/clinica;
- il pagamento di eventuali quote richieste per la partecipazione a soggiorni turistici;
- ogni altro servizio/fornitura che esuli da quelli normalmente previsti;
- il ripristino della dotazione iniziale di indumenti;
- le prestazioni di cura personale (es. parrucchiere) di costo superiore ad € 25,00.

Il trasporto dell'ospite per visite mediche è assicurato dal personale della C.S.S. gratuitamente con i mezzi dell'Associazione.

Il trasporto dalla CSS ai servizi diurni per persone con disabilità del territorio è assicurato gratuitamente dal Comune di Stradella.

COMUNITA' SOCIO SANITARIA DI BRONI (C.S.S.)

La Comunità di Broni è un servizio residenziale per n. 10 disabili erogato da ANFFAS Broni-Stradella in regime di accreditamento con la Regione Lombardia.

Si tratta di un servizio che coniuga qualità della vita del disabile, attraverso il mantenimento della dimensione e del sistema di relazione "famigliare" con certezza ed efficacia dell'assistenza attraverso standard operativi ben definiti e professionalità del personale impiegato.

E' una fascia di interventi fondamentale per dare risposte concrete e di qualità ai disabili adulti o comunque privi del sostegno famigliare, al fine di proporre una sicurezza alle famiglie che vivono quotidianamente l'angoscia provocata dall'incertezza sul destino dei propri figli.

La finalità principale è quella di proporre la risposta più idonea ai bisogni di tutela, cura e assistenza di persone con disabilità varia in assenza di supporti famigliari adeguati.

La Comunità Socio Sanitaria vuole essere un servizio capace di proporre un clima famigliare in modo da garantire il massimo grado di normalizzazione possibile, assicurando alle persone residenti interventi individualizzati finalizzati al mantenimento/miglioramento del potenziale funzionale e dell'autonomia residua, stimolando il coinvolgimento in tutte le attività tipiche di una "casa", garantendo nella quotidianità un luogo dove le persone possano sentirsi sicure, protette, libere di esprimere le proprie richieste ed individualità.

La Comunità, in questo senso, non vuole essere un "contenitore assistenziale", ma un servizio in cui si lavora per progetti volti al raggiungimento del maggior benessere ottenibile per le persone disabili e le loro famiglie.

RESPONSABILE DELLA STRUTTURA: Pietra Paolo

SEDE SERVIZIO: Via Matteotti, 8 – 27043 Broni (PV) - Telefono: 0385-54189

SEDE AMMINISTRATIVA: via Depretis,4 27049 Stradella (PV) Tel: 0385-48713

APERTURA: la Comunità è aperta tutto l'anno.

Le visite agli ospiti sono ammesse dal lunedì al giovedì dalle ore 17,00 alle ore 22,00, il venerdì dalle ore 15,00 alle ore 22,00, il sabato, la domenica ed i giorni festivi dalle ore 10,00 alle ore 22,00.

E' possibile effettuare visite guidate della struttura con il sig. Pietra Paolo previo accordi con la segreteria dell'Associazione.

Durante il periodo di emergenza epidemiologica nazionale dovuta alla pandemia da Covid-19 le visite avvengono nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità previste dal Piano Organizzativo Gestionale (POG) redatto da Anffas Onlus Broni Stradella insieme al Referente COVID-19 e consegnato con la presente Carta dei Servizi.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA: la Comunità è ospitata in un edificio privo di barriere architettoniche di 236 mq. tutto a piano terreno costituito da:

- ampio soggiorno attrezzato con televisione, videoregistratore, impianto stereo
- sala da pranzo
- cucina
- 5 camere da letto a 2 posti
- 4 servizi igienici di cui uno attrezzato per disabili gravi
- locali per servizi accessori (dispensa, magazzino, lavanderia, garage)
- giardino

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO: la Comunità assicura alle persone inserite tutte le prestazioni finalizzate al recupero e al mantenimento delle autonomie presenti attraverso interventi che pongono attenzione alle istanze personali ed interpersonali valorizzando il complesso delle competenze possedute dal soggetto.

In particolare vengono garantite:

- l'assistenza sanitaria
- la fruizione del vitto con adeguato e confacente menù tenendo conto di eventuali diete particolari
- la pulizia degli ambienti ed il servizio di lavanderia
- la cura personale all'ospite e l'assistenza ai non autosufficienti
- la promozione dell'inclusione sociale nel territorio con lo sviluppo dell'area dell'autonomia individuale

Per la gestione operativa del servizio l'ANFFAS Onlus Broni-Stradella si avvale della Cooperativa Sociale Gianni Pietra che fornisce in convenzione le seguenti figure professionali operanti nella struttura:

- Educatore professionale
- Coordinatore del servizio
- Ausiliarie Socio Assistenziali (A.S.A.)
- Ausiliarie generiche
- Personale medico e paramedico

La giornata tipo feriale, in periodo di emergenza epidemiologica nazionale, prevede dopo la colazione il raggiungimento dei Servizi diurni del territorio ed il rientro dagli stessi secondo gli orari di frequenza previsti; in Comunità ogni ospite è libero di partecipare fino all'ora di cena ad attività ricreative (ascolto musica, televisione ecc.), ad uscite sul territorio in autonomia o con l'operatore. Gli ospiti, secondo le proprie possibilità, partecipano alle attività tipiche della vita in famiglia come ad esempio la preparazione e riassetto della sala da pranzo. Dopo il pasto ognuno può dedicarsi alla visione dei programmi televisivi o ad altre attività quali la lettura o l'ascolto della musica. Successivamente, nel massimo rispetto delle abitudini individuali, gli ospiti si ritirano nelle loro camere per la notte.

Il sabato ed i giorni festivi prevedono, oltre alle normali attività relative alla vita familiare, attività, iniziative ed uscite organizzate finalizzate al miglioramento delle autonomie personali, dell'inclusione sociale nel territorio e più in generale della qualità di vita dell'ospite.

Durante il periodo di emergenza epidemiologica nazionale dovuta alla pandemia da Covid-19 le uscite avvengono nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità previste dal Piano Organizzativo Gestionale (POG) redatto da Anffas Onlus Broni Stradella insieme al Referente COVID-19 e consegnato con la presente Carta dei Servizi.

MODALITA' DI ACCESSO E DI DIMISSIONE: La CSS accoglie persone in condizione di disabilità certificata od in condizione di svantaggio.

La richiesta di ingresso presso la struttura deve essere presentata dall'interessato o da un suo familiare su apposito modulo sottoscritto fornito dalla segreteria dell'Associazione accompagnato dalla seguente documentazione:

- certificazione di invalidità o relazione attestante la condizione di svantaggio
- relazione medica o sociale
- qualsiasi altro documento si ritenga utile all'ammissione
-

I firmatari della domanda di ammissione, e del contratto di ingresso (ai sensi della vigente normativa regionale) sono considerati a tutti gli effetti gli unici interlocutori di Anffas Onlus Broni-Stradella.

Gli stessi sono obbligati al pagamento della retta mensile di ricovero entro i primi 15 giorni di ogni mese di utilizzo del servizio. L'ammissione con i servizi erogati dalla struttura, è disposta dal Responsabile del Servizio che verifica la compatibilità dei bisogni della persona con disabilità.

E' prevista la compilazione di una Lista d'attesa e le ammissioni avvengono secondo le seguenti priorità:

- 1) Soci di Anffas Onlus Broni –Stradella;
- 2) Soci di realtà Anffas della Regione Lombardia;
- 3) Cittadini residenti nella Regione Lombardia.

4)

All'atto dell'ammissione dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- carta d'identità
- tessera sanitaria
- eventuale tessera di esenzione
- copia del verbale d'invalidità
- eventuale terapia medica in atto
- documentazione sanitaria disponibile
- copia della nomina ad Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore
- certificazione verde in corso di validità

Al momento dell'ingresso nella struttura l'Ospite dovrà avere la sufficiente dotazione di indumenti e potrà portare con sé eventuali effetti personali.

L'ammissione si intende definitiva trascorso un periodo di prova di un mese necessario per valutare l'integrazione dell'ospite con gli altri utenti e con le regole di utilizzo del servizio.

Sono ammessi rientri temporanei in famiglia (es. fine settimana o vacanze) che però non comporteranno una riduzione della retta mensile.

Anche per i rientri in famiglia nel periodo di emergenza epidemiologica si deve fare riferimento a quanto previsto dal POG.

Su richiesta verrà rilasciata, in conformità alla normativa Nazionale e Regionale vigente, la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'Ospite, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Le dimissioni dalla struttura dovranno essere date per iscritto con 15 giorni di preavviso e comporteranno il pagamento della quota di retta corrispondente.

Il diretto interessato o chi ne ha la tutela giuridica può richiedere in forma scritta, motivando la richiesta, copia della documentazione socio sanitaria contenuta del FASAS dietro pagamento dell'importo di riproduzione alla tariffa stabilita dall'Associazione. Tale documentazione verrà rilasciata dalla C.S.S. al richiedente entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta scritta.

COSTI DEL SERVIZIO:

La retta giornaliera è fissata annualmente dal Consiglio Direttivo dell'Associazione e per il 2022 è di euro 65,00.

La retta mensile deve essere versata entro il 15 del mese (preferibilmente tramite bonifico bancario).

Per gli utenti che frequentano i servizi diurni per persone con disabilità del territorio tale retta è comprensiva delle quote previste da questi servizi a carico degli utenti.

La retta comprende la fruizione delle prestazioni precedentemente descritte.

Le giornate di assenza che comportano il mantenimento del posto in C.S.S. (ad esempio: rientri in famiglia, ricoveri ospedalieri, soggiorni di vacanza, ecc.) non danno luogo ad una riduzione della retta mensile.

La retta non comprende:

- il costo di visite specialistiche private e delle cure odontoiatriche;
- la fornitura e la somministrazione di medicinali non mutuabili di costo superiore ad euro 25,00;
- l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero/clinica;
- il pagamento di eventuali quote richieste per la partecipazione a soggiorni turistici;
- ogni altro servizio/fornitura che esuli da quelli normalmente previsti;
- il ripristino della dotazione iniziale di indumenti;
- le prestazioni di cura personale (es. parrucchiere) di costo superiore ad € 25,00.

Il trasporto dell'ospite per visite mediche è assicurato dal personale della C.S.S. gratuitamente con i mezzi dell'Associazione.

Il trasporto dalla CSS ai servizi diurni per persone con disabilità del territorio è assicurato gratuitamente dal Comune di Broni

CENTRO DI PRONTO INTERVENTO DI STRADELLA (C.P.I.)

Il Centro di pronto intervento è un servizio residenziale che fornisce la risposta più idonea ad un'area di bisogni di assistenza a carattere particolare: l'insorgenza non prevedibile di necessità di assistenza immediata e non compatibile con i tempi d'accoglienza delle normali unità di offerta.

Il servizio offre anche l'inserimento temporaneo programmato per un periodo di tempo limitato che può andare da alcune ore ad un massimo, di norma, di tre mesi di permanenza.

In questo modo è possibile dare una risposta ad emergenze temporanee quali ad esempio ricoveri ospedalieri, periodi di sollievo od esigenze lavorative particolari dei famigliari dei disabili che vivono in ambito familiare.

Il C.P.I. ha 4 posti letto che sono annessi alla struttura che ospita la Comunità Socio Sanitaria di via Vescola a Stradella.

RESPONSABILE DELLA STRUTTURA: Pietra Paolo

SEDE SERVIZIO: Via Vescola 1 – 27049 Stradella (PV) Telefono: 0385-48797

SEDE AMMINISTRATIVA: via Depretis 4 – 27049 Stradella (PV) Tel.: 0385-48713

APERTURA: Il C.P.I. è aperto tutto l'anno e funziona per 24 ore giornaliere.

E' possibile effettuare visite guidate della struttura con il sig. Pietra Paolo previo accordi con la segreteria dell'Associazione.

Durante il periodo di emergenza epidemiologica nazionale dovuta alla pandemia da Covid-19 le visite avvengono nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità previste dal Piano Organizzativo Gestionale (POG) redatto da Anffas Onlus Broni Stradella insieme al Referente COVID-19 e consegnato con la presente Carta dei Servizi.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA: il C.P.I. si trova in una parte dell'edificio privo di barriere architettoniche che ospita la C.S.S. di Stradella in 60 mq. tutto a piano terreno costituito da:

- 3 camere da letto da 1 e 2 posti
- 2 servizi igienici

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO: Il C.P.I. si avvale degli spazi comuni (soggiorno, sala da pranzo, servizi accessori e giardino) della C.S.S. Per quanto riguarda la giornata tipo, se l'ospite frequenta i servizi diurni per disabili, l'organizzazione è uguale a quella prevista per la C.S.S.; negli altri casi la giornata è strutturata in modo da garantire all'utente una permanenza che risponda ai suoi reali bisogni.

MODALITA' DI ACCESSO E DI DIMISSIONE: Data la particolarità del servizio l'ammissione può avvenire, per i casi di urgenza, anche in giornata previo accordo con il Responsabile del servizio. La documentazione richiesta è quella prevista per la C.S.S.

La dimissione dal servizio avviene in maniera concordata con il Responsabile.

COSTI DEL SERVIZIO:

La retta giornaliera è fissata annualmente dal Consiglio Direttivo dell'Associazione.

Per il 2022 è stabilita in euro 65,00 giornaliera per gli utenti che non frequentano i servizi diurni per persone con disabilità del territorio.

In euro 58,00 giornaliera per gli utenti che frequentano i servizi diurni per persone con disabilità del territorio (tale retta giornaliera non comprende le quote previste da questi servizi a carico degli utenti).

Le giornate di permanenza vengono fatturate a fine periodo o a fine mese per permanenza su più mesi.

Per retta giornaliera si intende la fruizione di almeno un pasto, il pernottamento e la prima colazione; La retta comprende la fruizione delle prestazioni descritte per la C.S.S.

La retta non comprende:

- il costo di visite specialistiche private e delle cure odontoiatriche;
- la fornitura e la somministrazione di medicinali non mutuabili di costo superiore ad euro 25,00;
- l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero/clinica;
- il pagamento della quota richiesta per i pasti e per la frequenza ai servizi diurni;
- il pagamento di eventuali quote richieste per la partecipazione a soggiorni turistici;
- ogni altro servizio/fornitura che esuli da quelli normalmente previsti;

La retta per l'assistenza in struttura per una parte limitata della giornata è prevista in € 4,00 per ogni ora di permanenza. Il costo del pasto è di € 5,00.

SERVIZIO DI TRASPORTO PERSONE CON DISABILITA'

L'ANFFAS ONLUS BRONI-STRADELLA effettua su richiesta il servizio di trasporto di persone con disabilità ai servizi diurni del Comune di Stradella o ad altri servizi del territorio utilizzando i propri automezzi, dipendenti, volontari e Soci dell'Associazione.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Pietra Paolo

SEDE AMMINISTRATIVA: via Depretis 4 – 27049 Stradella (PV) - Telefono: 0385 48713

APERTURA: Il servizio è attivo tutto l'anno in concomitanza con il periodo di apertura dei Servizi Diurni per persone con disabilità del Comune di Stradella o degli altri Servizi.

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO: il servizio consiste nel prelevamento dell'utente dalla propria abitazione per portarlo ai vari Servizi e viceversa al ritorno in orari concordati con la famiglia.

L'ANFFAS Onlus Broni-Stradella utilizzerà preferibilmente i propri mezzi o potrà prevedere altre soluzioni di trasporto.

Il servizio in momenti della giornata diversi da quelli sopra indicati deve essere concordato preventivamente con il Responsabile del servizio.

Durante il periodo di emergenza epidemiologica nazionale dovuta alla pandemia da Covid-19 i trasporti avvengono nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità previste dal Protocollo Operativo redatto da Anffas Onlus Broni Stradella insieme al Referente COVID-19 e consegnato con la presente Carta dei Servizi.

MODALITA' DI ACCESSO E DI DIMISSIONE: Per accedere al servizio il richiedente deve contattare il proprio Comune di residenza o il Piano di Zona, segnalare l'esigenza del trasporto e la possibilità di usufruire del servizio fornito dall'Associazione.

Per la dimissione dal servizio l'utente deve dare con congruo anticipo comunicazione scritta all'ANFFAS Onlus Broni-Stradella.

COSTI DEL SERVIZIO:

Il costo del trasporto va concordato con il Responsabile del servizio ed è variabile in relazione alle esigenze particolari ed alla localizzazione del servizio (richiedere preventivo di costo).

Un trasporto standard (senza particolari esigenze di assistenza ed inserito in un trasporto già organizzato) ha indicativamente un costo giornaliero dagli 8,00 ai 15,00 euro per utente + IVA 10%.

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE E SISTEMA DI VALUTAZIONE

Per valutare la qualità dei servizi residenziali offerti ANFFAS Onlus Broni-Stradella ha redatto dei questionari sulla valutazione della soddisfazione delle famiglie e degli utenti.

Questi sono stati redatti in due versioni, una completa per i famigliari, tutori e/o referenti degli utenti dei servizi, e una versione semplificata, adatta a testare il grado di soddisfazione degli utenti che presentano un importante ritardo mentale. Annessa ai questionari per le famiglie si trova una scheda per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni.

I questionari, sia quello per i famigliari che quello per gli ospiti, vengono somministrati annualmente.

Il questionario per le famiglie viene inviato per posta o consegna direttamente con lettera, nei primi mesi di ogni anno. La sua compilazione è anonima e può essere restituito all'Associazione, direttamente o tramite posta, possibilmente entro un mese dalla consegna.

Raccolti tutti i questionari, analizzate le risposte e valutate le possibili proposte, viene redatto un apposito documento riassuntivo a disposizione degli ospiti, famiglie, tutori/curatori, amministratori di sostegno presso la sede dell'Associazione. Tale documento sarà consultabile dal mese di aprile dell'anno successivo.

Il questionario semplificato viene somministrato nei primi mesi di ogni anno da parte di un operatore individuato dal Responsabile del servizio, in modo da rendere la compilazione il più significativa possibile anche nei casi in cui l'utente non sia in grado di rispondere autonomamente alle domande.

La socializzazione dei risultati viene effettuata con il gruppo degli utenti del servizio.

DIRITTO DI RISERVATEZZA

Ogni utente ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente il servizio, anche secondo quanto previsto dal D. Lgs. n: 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Allegati:

Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti;

Questionario di valutazione della soddisfazione della famiglia;

Scheda per l'acquisizione di apprezzamenti/reclami.

COMUNITA' SOCIO SANITARIA (CSS) ANFFAS

DI _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

1. TI PIACE ABITARE NELLA COMUNITA'?

↑ SI ↑ ABBASTANZA ↑ NO

2. TI PIACE LA TUA CAMERA?

↑ SI ↑ ABBASTANZA ↑ NO

3. MANGI BENE IN COMUNITA'?

↑ SI ↑ ABBASTANZA ↑ NO

4. TI TROVI BENE CON I TUOI COMPAGNI?

↑ SI ↑ ABBASTANZA ↑ NO

5. TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?

↑ SI ↑ ABBASTANZA ↑ NO

6. GLI OPERATORI TI AIUTANO QUANDO HAI BISOGNO?

↑ SI ↑ ABBASTANZA ↑ NO

7. TI PIACCONO LE ATTIVITA' E I LAVORI CHE GLI OPERATORI ORGANIZZANO PER TE?

↑ SI ↑ ABBASTANZA ↑ NO

8. TI PIACCONO LE USCITE ORGANIZZATE DALLA COMUNITA'?

↑ SI ↑ ABBASTANZA ↑ NO

Note _____

DATA _____

COMUNITA' SOCIO SANITARIA (CSS) ANFFAS

DI _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA

Gentile famiglia/tutore, al fine di valutare la qualità del servizio della Comunità Socio Sanitaria CSS Anffas di _____, desideriamo porgerVi alcune domande per raccogliere le Vostre opinioni in proposito.

Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione che potrà essere un prezioso spunto per il miglioramento dei nostri servizi.

Struttura e ambienti

1. La struttura e gli spazi della comunità sono adeguati rispetto alla funzione

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

2. Gli spazi comuni sono curati e puliti

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

3. I servizi igienici sono adeguatamente igienizzati

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

4. Le camere degli ospiti sono pulite e in ordine

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

Personale

5. Il personale è sufficiente per rispondere alle caratteristiche del Servizio

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

6. Il personale è professionalmente preparato per i compiti richiesti

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

7. Il personale è cortese e disponibile

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

8. E' informato delle persone e delle modalità a cui ricorrere per le diverse necessità

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

Servizi offerti

9. Il servizio mensa è soddisfacente

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

10. Gli ospiti sono adeguatamente assistiti dal punto di vista igienico e della cura personale

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

11. La Comunità predispone adeguati interventi sanitari e assistenziali

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

12. Le attività educative proposte rispondono ai bisogni individuali di sviluppo delle autonomie

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

13. Le attività del tempo libero sono varie e stimolanti

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

14. Le vacanze organizzate rispondono adeguatamente ai bisogni di svago e di socializzazione degli ospiti

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

15. La Comunità è disponibile e aperta alla comunicazione con le famiglie

↑ per nulla ↑ poco ↑ abbastanza ↑ molto

Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento del ricovero del congiunto?

DATA _____

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI APPREZZAMENTI/RECLAMI

Comunità Socio Sanitaria (CSS) Anffas di _____

Riferimenti	Cognome		Nome	
	Città - Prov.		via/piazza - n.	
	Tel.		Cell.	
	Ospite			
	Rapporto con l'ospite (parente/tutore/curatore/AdS)			
Apprezzamento				
Reclamo Circostanze che hanno provocato l'evento				
Modalità con cui si è risolto il problema				
Suggerimenti				

Data: _____

**nome e cognome operatore che
firma per ricezione**

Per ricezione
