



CARTA dei SERVIZI

SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO PER MINORI E GIOVANI ADULTI

REVISIONI									
Numero	01	02	03	04	05	06	07	08	09
Data	20/09/2023	25/10/2023	24/02/ 2025						
Note	Rev. 01 Aggiornamento del doc: tolti i termini “accreditato e a contratto”, aggiunta maggiore rilevanza alla gratuità del servizio. Rev. 02 aggiornamento del doc: inserimento al cap 2.5, capitoletto 2.5.1 della NON attivazione del servizio a domicilio. Rev. 03 aggiornamento della carta dei servizi: modifica dei gruppi e aggiornamento customer utenti								
Emissione e Verifica RGQ									
Approvazione Rappresentante Legale									
Approvazione DIR SANITARIO									
Medico									



1. PARTE INTRODUTTIVA – CONTESTO

1.1 La storia di Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà

La Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà opera sul territorio mantovano per il recupero e il reinserimento dei ragazzi tossicodipendenti ispirandosi al “Progetto Uomo” ideato da Don Mario Picchi.

La Fondazione nasce di fatto negli anni '80, quando alcuni gruppi di volontari sparsi sul territorio mantovano cominciarono a dedicarsi al recupero dei ragazzi tossicodipendenti.

A partire dagli anni '90 inizia a strutturare i suoi servizi aprendo la prima fase del Programma, l'Accoglienza, poi la terza fase: il Reinserimento socio-lavorativo, ed infine la Comunità Terapeutica, fase centrale del Programma.

Diventa membro effettivo della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche (FICT) e membro della European Federation of Drug Free Treatment Centers. Nel corso degli anni i servizi della Fondazione si sono evoluti attraverso progetti alternativi.

La crescita della Fondazione è proseguita sviluppando tutta una serie di iniziative di prevenzione e di formazione tramite l'attivazione di un Centro Studi, ricerche e progettazione sociale, e successivamente aprendo, a fine 2004, un modulo per alcolisti.

La Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà è inoltre membro dell'associazione delle comunità educative Com.E.

1.1.1 Progetto uomo

“Progetto Uomo”, la filosofia a cui si ispira il programma terapeutico, vuole recuperare attraverso una proposta culturale, la centralità della persona quale soggetto critico, autonomo e sociale, capace di progettualità e come individuo bisognoso di valori di riferimento.

“Progetto uomo” è un intervento atto:

- A sviluppare la personalità e a recuperare alla vita sociale
- Ad aiutare a cambiare comportamenti e atteggiamenti negativi
- A stimolare e maturare nel senso della responsabilità, onestà, chiarezza in un processo di interiorizzazione dei valori e di ricerca del senso della vita.

1.2 La Mission

La mission della Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà è di erogare un servizio, che pur prendendo in considerazione i continui mutamenti sociali e culturali della dipendenza da sostanze lecite e illecite, ponga al centro del proprio intervento il recupero della dignità dell'uomo, attraverso l'applicazione della filosofia di “Progetto Uomo”. Oltre a questo, la Fondazione si propone di divulgare e promuovere i principi e i valori della filosofia di “Progetto uomo”, garantendo un miglioramento continuo dei propri servizi.

1.3 Il modello

Il modello di presa in carico e cura e cura proposto si basa sulla differenziazione dell'offerta per accogliere un'altrettanta domanda legata alla complessità dei bisogni espressi, che si manifestano in un determinato stadio evolutivo della persona e della dipendenza. Il servizio deve essere adeguato e calibrato in rapporto al polimorfismo e alla velocità in cui muta e si evolve il “fenomeno droga” e in generale ai fenomeni legati alle dipendenze da sostanze e non sostanze.



2. SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO “GLI ASTRONAUTI”

2.1 Carta dei Servizi

La presente “Carta dei Servizi” vuole presentare i principi e le metodologie del servizio, oltre che l’organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità delle prestazioni erogate. La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto ad aggiornamento, verifica e revisione almeno una volta l’anno o quando necessario.

La Carta dei Servizi è a disposizione presso la sede del Servizio Multidisciplinare Integrato (SMI), e pubblicata sul sito web di Fondazione Arca: <https://www.centroarcamantova.it/>.

La stessa si può trovare sul sito del servizio, all’indirizzo web: www.gliastronauti-smi.it.

2.2 Caratteristiche del Servizio

Lo SMI “Gli Astronauti” è un servizio ambulatoriale socio sanitario accreditato da Regione Lombardia con DGR n. 1744 del 15/01/2024 e gestito da Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà.

Il Servizio si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione delle dipendenze da sostanze legali, illegali e comportamentali.

Il Servizio Multidisciplinare Integrato si rivolge a minori e giovani adulti su richiesta spontanea della famiglia o dei tutori legali, su invio dell’USSM in caso di provvedimento da parte dell’Autorità Giudiziaria o su invio della Tutela Minori in caso di procedimento amministrativo.

L’osservazione del contesto che ci circonda, le testimonianze raccolte nelle esperienze preventive e formative, i colloqui negli spazi di ascolto a scuola e nelle “stanze della clinica”, testimoniano che *“Prendersi carico oggi della sofferenza adolescenziale senza occuparsi dell’imperante fragilità adulta, sarebbe come provare a svuotare con un cucchiaino l’acqua imbarcata, non curandosi dell’onore falla dalla quale proviene”* (Lancini, 2023).

Il Servizio promuove la presa in carico anche ai familiari in un’ottica di promozione del benessere attraverso la valorizzazione delle risorse genitoriali e relazionali.

Social network, internet, scuola, famiglia, droghe, corpo, amore, sessualità fluidità unitamente alle diverse modalità attraverso le quali inquadrare e prendersi carico della crisi evolutiva dell’adolescente, sono solo alcuni dei temi che sono affrontati dai professionisti di questo servizio impegnati ad aiutare gli adolescenti ad immaginarsi un futuro e a sostenerli nel proprio percorso identitario.

Il Servizio risponde alle richieste degli enti che si occupano di giovani e che necessitano di una integrazione terapeutica al fine di promuovere progettualità coerenti e sufficientemente in grado di rispondere al disagio dichiarato. Fondamentale risulta essere il lavoro di prevenzione con tutte le figure professionali, educative e familiari che contribuiscono alla crescita emotiva e al processo di indipendenza dei giovani.

Lo SMI intende porsi in sinergia con i servizi dedicati ai minori presenti sul territorio, cercando di intervenire a supporto delle figure genitoriali ed educative in risposta al disagio dichiarato e/o latente del minore e del suo sistema familiare.

Si precisa che tutte le prestazioni erogate al favore del minore e della sua famiglia sono gratuite.

2.3 Cosa tratta il Servizio

Il Servizio accoglie stati di disagio che si possono esprimere attraverso i seguenti comportamenti a rischio:

- Consumo di tabacco
- Consumo e/o abbuffate alcoliche
- Consumo di farmaci
- Consumo e uso eccessivo di internet, smartphone, social network, videogames e piattaforme



streaming

- Consumo o abuso di sostanze illegali

Questi rappresentano la risposta comportamentale a un disagio emotivo e relazionale che i minori possono trovarsi a vivere a seguito di insuccessi scolastici, difficoltà nella gestione della frustrazione, della rabbia e della depressione.

La genesi delle dipendenze comportamentali e non passa dagli insuccessi scolastici con conseguente frustrazione alla rabbia e alla depressione e poi al fumo di sigaretta precoce e, in alcuni casi, ad alcol e droghe. Un eccessivo utilizzo di tecnologie digitali può portare ad analoghe problematiche.

Supportare le famiglie e i loro figli con aspetti sopra citati è la cosa migliore per evitare e prevenire dipendenze da adulti. Sono infatti attivi percorsi informativi-motivazionali sui seguenti temi:

- Infezioni sessualmente trasmissibili
- Metodi contraccettivi
- Danni organici e cognitivi conseguenti all'uso di sostanze legali e illegali
- Danni cognitivi e comportamentali dovuti all'utilizzo eccessivo di apparecchi tecnologici e social network

L'utenza giovanile, con problematiche complesse, dal completo disimpegno sociale alla mancanza di strumenti di esame della realtà per comportamenti adeguati, impone la presenza di una équipe specializzata e multidimensionale.

2.4 Con chi lavoriamo

Il Servizio garantisce una prima accoglienza dei bisogni dei nuclei familiari il cui disagio dei figli si manifesta attraverso i campanelli d'allarme che vanno decodificati e contenuti.

Un ruolo centrale è svolto dai medici e dai pediatri a cui i genitori spesso si rivolgono, che pur accorgendosi delle difficoltà del minore sono disorientati e necessitano loro stessi di indicazioni chiare e specifiche in merito ai servizi da contattare per la gestione degli stati di crisi sopra descritti.

I minori in carico presso il nostro Servizio possono essere o meno noti alle Unità Operative di neuropsichiatria (UONPIA), con le quali è in essere uno scambio bidirezionale. Da una parte i minori in carico presso NPIA possono essere inviati al Servizio scrivente per estendere la progettualità e approfondire il lavoro personale in ottica individualizzata, dall'altra i minori non noti alle NPIA che necessitano di essere attenzionati possono essere indirizzati verso la presa in carico, dopo aver coinvolto e sensibilizzato la famiglia. La NPIA risulta essenziale per l'aggancio precoce di minori con diagnosi di ADHD, DSA o ipodotazione intellettiva, che risultano più esposti al fenomeno dell'abbandono scolastico, fattore di rischio predisponente varie situazioni di dipendenza comportamentale o da sostanze legali e illegali. A tal proposito il Servizio offre un tema di prevenzione e supporto alla genitorialità e percorsi informativo-motivazionali focalizzati su comportamenti a rischio, come l'utilizzo eccessivo di tecnologia digitale, l'abuso di tabacco e alcolici, la compromissione del ritmo sonno-veglia e gli effetti correlati all'utilizzo di sostanze.

Lo stesso tipo di rapporto di interscambio è in essere con i Servizi Sociali e i Servizi di Tutela Minori territoriali, che sono coinvolti nelle progettualità specifiche dei minori e delle relative famiglie. Gli stessi servizi sono fonte di invio sia per situazioni penalmente pregiudizievoli sia per offrire alla figlia e al minore attenzionato risposte cliniche specialistiche in grado di contenere la disregolazione agita attraverso il consumo di sostanze legali e illegali.



Quanto declinato sopra risulta operativamente funzionale se la famiglia agisce come risorsa coadiuvando la fluidità del processo: per questo motivo viene proposta la presa in carico ad almeno uno dei genitori al fine di costruire un percorso parallelo a quello del minore, volto all'acquisizione e all'approfondimento di competenze sociali, della gestione del conflitto e di strategie utili alla gestione e al contenimento di comportamenti pregiudizievoli. La famiglia gioca un ruolo preminente nei confronti del cambiamento e nel mantenimento dello stesso, in quanto solo modificando stabilmente la cornice relazionale familiare in cui le dinamiche agite dal minore sono inserite si può mantenere nel lungo termine l'equilibrio raggiunto.

2.5 Orari

Lo SMI "Gli Astronauti" osserva i seguenti orari:

GIORNO	DALLE	ALLE
LUNEDÌ	9.00	17.00
MARTEDÌ	10.00	18.00
MERCOLEDÌ	9.00	17.00
GIOVEDÌ	10.00	18.00
VENERDÌ	9.00	17.00
SABATO	SOLO SU APPUNTAMENTO	
DOMENICA	CHIUSO	

In caso di necessità o urgenza anche durante gli orari di chiusura o al sabato su appuntamento.

2.6 Procedure di accesso, diagnosi e trattamento

Chi afferisce al Servizio Multidisciplinare Integrato SMI "Gli Astronauti" accede alle seguenti fasi di intervento:

- Accoglienza e decodifica della domanda
- Presa in carico
- Valutazione multidisciplinare integrata (medica, psicologica, infermieristica, socio-educativa)
- Costruzione della rete dei servizi coinvolti
- Trattamento
- Orientamento e sostegno in ambito educativo, sociale, lavorativo
- Verifica
- Dimissioni

Quando si tratta di valutare un adolescente, tuttavia, se come per gli adulti la multidimensionalità rimane importante, è l'aspetto della dinamicità (diacronica) che assume una rilevanza primaria, specie nell'aggancio precoce. Le caratteristiche del minore hanno infatti una natura evolutiva che si sviluppa in tempi rapidi.

La valutazione rappresenta la modalità principale mediante la quale diverse figure professionali dell'equipe curante riflettono sugli obiettivi di lavoro terapeutico e sul trattamento di ciascun paziente. I sistemi e i processi di cura e riabilitazione specifici sono orientati al recupero e alla valorizzazione dei punti di forza, delle risorse e delle resilienze individuali dei pazienti attraverso processi assistenziali che sviluppino e potenzino le life skills del giovane.

I trattamenti ambulatoriali che si svolgono presso il Servizio possono essere: medici, psicologici, educativi e sociali. In particolare, i trattamenti psicologici attuati sono principalmente incentrati su colloqui di sostegno sia individuale che familiare. I trattamenti educativi e sociali sono caratterizzati da colloqui e gruppi psicoeducativi. Attualmente quelli attivi sono i seguenti:



- SKILLS TRAINING
- GRUPPI DI AUTO-AIUTO
- INCONTRI DI GRUPPO MULTIFAMILIARE
- INCONTRO DI GRUPPO TRA PARI

Il trattamento dell'adolescente è arricchito e integrato da interventi preventivi centrati sulla famiglia che si possono classificare in:

- Interventi genitoriali: si focalizzano sul cambiamento delle pratiche genitoriali ad esempio in tema di autorevolezza, comunicazione efficace, sincronizzazione emotiva.
- Interventi sulle competenze familiari (family skills): lavorano sul rafforzamento delle capacità genitoriali e contemporaneamente, sul miglioramento delle abilità personali e sociali dei figli. Il focus si estende sul funzionamento dell'intera famiglia. Spesso sono realizzati insieme ad altri interventi come parte di una strategia più ampia.

TERAPIE INDIVIDUALI		
	CHI	COSA
TERAPIA MEDICA	Medico, Infermiere Psichiatra	Visite, consulenze, colloqui medici
TERAPIA PSICOLOGICA	Psicologo	Consulenze, colloqui psicologici di sostegno, counselling
TRATTAMENTI PSICOTERAPICI	Psicoterapeuta	Terapia ad orientamento DBT, psicoterapia individuale e familiare
TERAPIA SOCIALE-EDUCATIVA	Educatore, Assistente sociale	Consulenze, colloqui socio-educativi



TERAPIE DI GRUPPO		
	CHI	COSA
INCONTRI DI GRUPPO TRA PARI	Psicologo, Educatore, Assistente Sociale	Trattamento di prevenzione e promozione delle abilità personali e sociali
GRUPPI DI AUTO-AIUTO	Psicologo, Educatore, Assistente Sociale	Trattamento di prevenzione e promozione delle abilità di consapevolezza
SKILLS TRAINING	Psicologo, Educatore, Assistente Sociale	Trattamento di prevenzione e promozione delle life skills
INCONTRI DI GRUPPO MULTIFAMILIARE	Psicologo, Educatore, Assistente Sociale	Trattamenti di prevenzione, cura e riabilitazione

Sono garantite riunioni di equipe multidisciplinare. La verifica è parte integrante delle attività e il monitoraggio degli esiti dei trattamenti è alla base delle valutazioni circa l'appropriatezza, la qualità e l'efficacia dei servizi offerti. Tali valutazioni sono finalizzate anche all'individuazione di fattori di miglioramento dei servizi. La tracciabilità dei contenuti emersi nell'iter clinico degli utenti e l'operato delle figure professionali coinvolte, nonché gli strumenti psicodiagnostici e di screening tossicologico, è contenuta nel Sistema Operativo "GeDi", a cui si accede tramite identificazione e password.

La dimissione viene programmata di comune accordo con la famiglia e gli altri Servizi della rete. Nel caso di dimissioni anticipate o auto dimissioni si informerà la rete di servizi coinvolti.

In caso di trasferimento presso un altro Servizio, viene garantita la continuità assistenziale nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy. Il Servizio provvederà a rilasciare, su richiesta della famiglia e/o dei Servizi della rete una relazione esplicativa del profilo clinico, del trattamento erogato ed eventuali informazioni utili al proseguimento del percorso in riferimento alla condizione prognostica.

Lo SMI garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di accesso ai documenti di cui all'art. 22 e seguenti della Legge n.241/1990 e l'art.15 e seguenti della Legge Regionale n.1/2012.

La documentazione cartacea che contiene dati particolari verrà custodita in apposito schedario chiuso e non accessibile ad esterni.

Il Titolare del trattamento dei dati è Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà.

Potrà essere richiesta copia del Fascicolo Socio Assistenziale al Direttore Sanitario del Servizio, da ritirarsi presso la struttura entro 15 giorni dalla data di richiesta. Tale documentazione può essere inoltre richiesta anche dal Legale rappresentante dell'utente, dall'Autorità Giudiziaria, da Periti d'Ufficio e di Parte.

La copia del Fascicolo Socio Assistenziale prevede i seguenti costi:



Quota fissa fino a 100 pagine autenticata	€ 20,00
Da 101 a 300 pagine autenticata	€ 40,00
Da 301 a 500 pagine autenticata	€ 65,00
Da 501 a enne pagine autenticata	€ 150,00

Per la spedizione si fa riferimento alle tariffe vigenti presso Poste Italiane, dove il costo varia in base al peso.

2.7 Aspetti qualitativi

2.7.1 Formazione ed aggiornamento

La formazione delle diverse figure professionali già operanti è garantita dal possesso dei relativi titoli di studio o dalla partecipazione ad uno specifico percorso formativo.

La formazione del personale di nuova nomina viene garantita, oltre che dal possesso del titolo di studio, da un periodo iniziale di formazione con l'affiancamento a figure professionali di maggiore anzianità. L'aggiornamento è realizzato secondo un programma annuale che di norma prevede: seminari clinici di approfondimento, supervisioni di equipe, sotto-equipe o individuali, ricerche, consultazione di testi e pubblicazioni specialistiche, partecipazione a occasioni formative a livello nazionale, regionale e dipartimentale.

2.7.2 Obiettivi per la qualità

Sul piano terapeutico:

- Il successo del cliente inteso come crescita personale, valoriale, sociale e culturale.

Sul piano gestionale:

- Il miglioramento qualitativo del Servizio e delle procedure interne adottate a realizzarlo, attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e realizzazione di azioni volte ad assicurarne l'efficacia e l'efficienza.

L'impegno è quello di coinvolgere il personale a migliorare le proprie prestazioni attraverso:

- Il riconoscimento e la valorizzazione della professionalità e dell'esperienza delle risorse umane;
- La diffusione tra tutto il personale di "una cultura di qualità", orientata al conseguimento di risultati sempre più efficaci;
- L'instaurarsi di una pratica gestionale della qualità, considerata uno strumento indispensabile per migliorare i servizi erogati.

Sul piano relazionale:

- L'instaurarsi di un clima di partecipazione e di collaborazione sia nelle relazioni interne che nei rapporti tra Fondazione Arca e/o il territorio.

Fondazione Arca intende perseguire la propria politica per la qualità attraverso la realizzazione, lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità seguendo come modello di riferimento la normativa ISO 9001:2015 per l'autovalutazione d'istituto e per un conforme raggiungimento degli obiettivi pianificati.

2.7.3 Inadempienze, reclami e osservazioni

L'utente ha diritto di presentare un reclamo a Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà, che prenderà visione della segnalazione e ove ne verifichi la pertinenza compirà gli accertamenti dovuti, identificando le cause e gli effetti del disservizio e adottando le opportune misure correttive.

Sia i minori che i loro familiari/ Servizi invianti possono inviare a Fondazione Arca un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi di Fondazione.



Tale reclamo va segnalato tramite un modulo disponibile presso il Servizio ed allegato alla presente Carta dei Servizi (allegato I) scaricabile sul sito: www.gliastronauti-smi.it.

Il modulo potrà poi essere scansionato e inviato a Fondazione tramite i seguenti indirizzi:

- info@centroarcamantova.it
- Smi.gliastronauti@centroarcamantova.it

Ricevute le segnalazioni e i reclami, si provvede a fornire risposta scritta entro un mese.

2.7.3 Customer Satisfaction

La misurazione della soddisfazione tramite il *Questionario di Soddisfazione* (allegato II) costituisce uno dei principali indicatori del Servizio offerto da Fondazione Arca: la qualità percepita rappresenta in concreto l'efficacia del servizio reso.

La Customer Satisfaction è a disposizione di tutti presso lo sportello "Accoglienza" del Servizio SMI "Gli Astronauti". Questa consiste in un modulo anonimo che il cliente può compilare e riporre nell'apposita cassetta in cui vengono raccolte le Customer. Eventualmente, la Customer può essere consegnata direttamente all'operatore presente presso lo sportello.

L'analisi delle Customer avviene una volta l'anno: attraverso questo processo si può capire il grado di soddisfazione e si possono trarre importanti spunti di miglioramento ed idee per eventuali esigenze e necessità ancora inesprese.

L'obiettivo è quello di ottenere le necessarie informazioni da analizzare per valutare i seguenti aspetti:

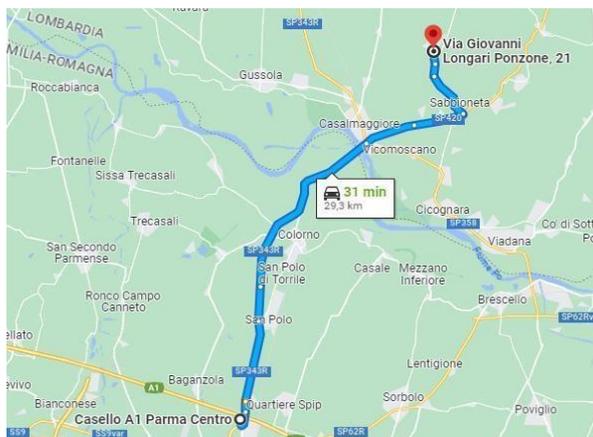
- Verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e dell'organizzazione;
- Verificare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi offerti;
- Verificare il grado di soddisfazione degli operatori del Servizio in merito al contesto lavorativo;
- Ottenere utili suggerimenti e proposte per migliorare l'organizzazione ed i servizi offerti;
- Valutare la possibilità/opportunità di progettare iniziative, progetti e servizi.

La rielaborazione dei questionari permette di poter presentare alla Presidenza, alla Direzione ed al Consiglio di Amministrazione un rapporto relativo alla qualità percepita da parte delle figure che si interfacciano con Fondazione Arca e con lo SMI "Gli Astronauti" e poter così stabilire le opportune strategie di miglioramento.

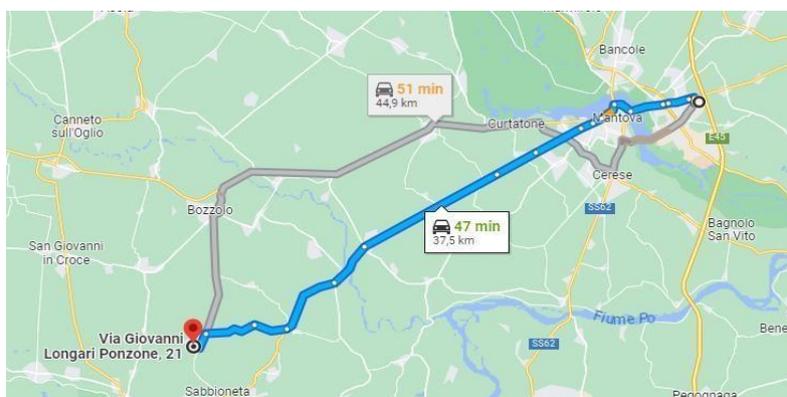
2.8 Come raggiungerci

In auto:

- Autostrada A1, uscita PARMA CENTRO alla rotonda prendere la 5° uscita e prendere lo svincolo per SP343R per Mantova/Colorno/S.PI.P. Proseguire in strada Provinciale Colorno e successivamente alla rotonda prendere la 2° uscita per rimanere su strada Provinciale Colorno/ SP343R e mantenere la strada per 18 km. Dopo il ponte, alla rotonda, prendere la 2° uscita. Prendere la 2° uscita anche alla rotonda successiva e andare sempre dritto. Successivamente, svoltare a sinistra in via A. De Gasperi e continuare per 700 mt. Svoltare poi a sinistra in via Giovanni Longari Ponzzone: lo SMI "Gli Astronauti" si trova sulla sinistra

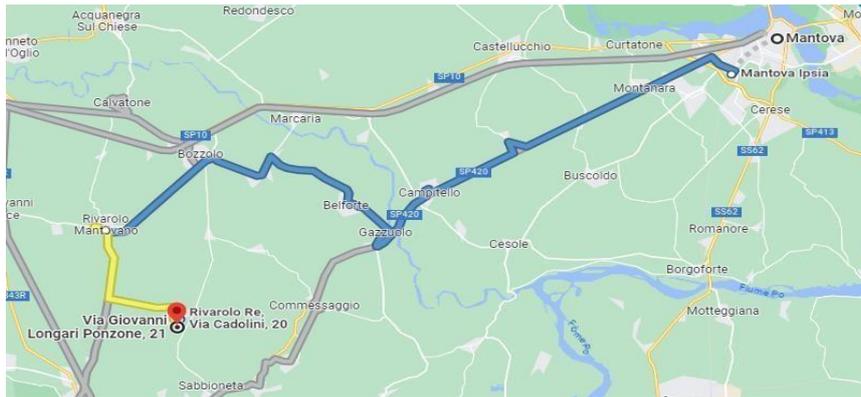


- Autostrada A22, uscita MANTOVA NORD: uscire dalla rotonda e mantenere la direzione per Mantova. Alla rotonda prendere la 4° uscita e prendere SS 10 Padana Inferiore, mantenere la strada per 8 km. Allo svincolo per Sabbioneta/Viadana/Parma girare a sinistra e successivamente alla rotonda prendere la 2° uscita e mantenere la SP420; svoltare a destra su via Ca' De Cessi e continuare per 5,3 km. Svoltare a sinistra e prendere la SP32 per 1 km, successivamente svoltare a destra e prendere via Prati. Dopo 400 mt svoltare a sinistra: Lo SMI “Gli Astronauti” si trova sulla sinistra.

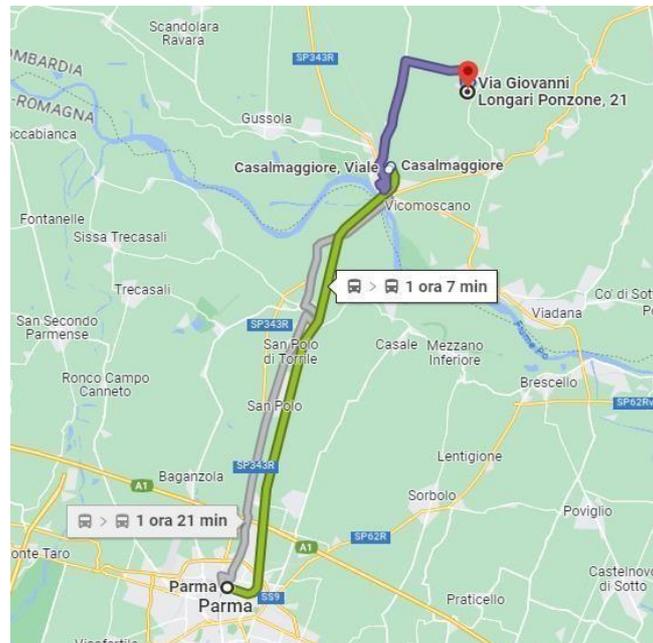




In autobus da Mantova: partenza dell'autobus APAM 20 da Mantova IPSIA e arrivo in via Mazzini n.40 a Rivarolo Mantovano. Da via Mazzini .40 a Rivarolo del Re prendere autobus K204 (ARRIVA ITALIA SRL) e proseguire fino a Rivarolo del Re, in via Cadolini n.20. Lo SMI "Gli Astronauti" si trova a 6 min a piedi: da via Cadolini 20 procedere verso via della Libertà. Proseguire dritto fino a via Giovanni Longari Ponzone n.21: lo SMI si trova sulla sinistra.



In treno da Parma: prendere il treno regionale 8 e arrivare a Casalmaggiore (tempo di viaggio: 1h e 7 min). Da Casalmaggiore Viale prendere autobus K201 (ARRIVA ITALIA SRL) e scendere in via Cadolini 20. Lo SMI "Gli Astronauti" si trova a 6 min a piedi: da via Cadolini 20 procedere verso via della Libertà. Proseguire dritto fino a via Giovanni Longari Ponzone n.21: lo SMI si trova sulla sinistra.





ALLEGATO I

MODULO RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Il/La sottoscritto/a _____¹

in qualità di

utente

familiare di utente

servizio inviante

Chiede/Propone che:

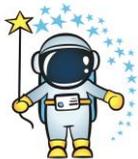
Segnala/Informa che:

Informativa ai sensi del decreto legislativo 196/2003, articolo 13:

i dati forniti verranno trattati esclusivamente per le finalità connesse al percorso terapeutico; il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e informatico;
il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura;

LUOGO E DATA _____ **FIRMA** _____

¹ Indicare COGNOME e NOME di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il NOME DEL SERVIZIO



ALLEGATO II

CUSTOMER SATISFACTION

S.M.I GLI ASTRONAUTI

Il Servizio Multidisciplinare Integrato “Gli Astronauti”, servizio della Fondazione Arca Centro Mantovano di solidarietà è interessata a conoscere la tua opinione riguardo il servizio che stai ricevendo, grazie alle tue informazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni.

Il questionario è totalmente anonimo.

Per una corretta compilazione chiediamo di rispondere alle domande attraverso la scala dei valori riportata su questa pagina.

Grazie per la tua collaborazione.

1	2	3	4	5
INSUFFICIENTE	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO

SESSO: FEMMINILE MASCHILE ALTRO
 NAZIONALITA': ITALIANA STRANIERA
 ETA': _____
 COMPILA: UTENTE FAMILIARE ACCOMPAGNATORE

1	Come valuti la chiarezza/ completezza delle informazioni all'atto dell'accesso al servizio?	1	2	3	4	5
2	Come valuti la gentilezza e la disponibilità degli operatori?	1	2	3	4	5
3	Come valuti la fascia oraria di apertura del servizio?	1	2	3	4	5
4	Come valuti la completezza/chiarzza delle informazioni sulla documentazione da portare?	1	2	3	4	5
5	Come valuti la disponibilità del personale a dare informazioni sulla documentazione da portare?					
6	Come valuti la capacità del personale di mettere a proprio agio e tranquillizzare?	1	2	3	4	5
7	Come valuti la disponibilità degli operatori all'ascolto?	1	2	3	4	5
8	Come valuti la completezza e chiarezza delle informazioni fornite?	1	2	3	4	5
9	Come valuti la presenza di adeguata segnaletica interna?	1	2	3	4	5
10	Come valuti il tempo di attesa tra orario dell'appuntamento ed effettuazione della prestazione?	1	2	3	4	5
11	Come valuti il comfort della sala d'attesa del servizio S.M.I Gli Astronauti	1	2	3	4	5
12	Come valuti la pulizia degli ambienti?	1	2	3	4	5
13	Come valuti la disponibilità, gentilezza e attenzione da parte del personale medico, infermieristico e tecnico?	1	2	3	4	5
14	Come valuti la disponibilità al dialogo e colloquio del medico o personale sanitario?	1	2	3	4	5
15	Come valuti la chiarezza/completezza di informazioni su terapie/comportamenti da tenere a casa?	1	2	3	4	5
16	Come valuti il rispetto della riservatezza e dignità del personale?	1	2	3	4	5



ALLEGATO II
CUSTOMER SATISFACTION
S.M.I. GLI ASTRONAUTI

A) Cosa ti soddisfa del servizio ricevuto?

B) Quali aspetti andrebbero migliorati?

Consigliaresti questo servizio ad un'altra persona con le tue stesse problematiche?

Sì
NO

GRAZIE PER LA TUA COLLABORAZIONE