

# **“GIMME FIVE”**

*PERCORSI DI VITA INDIPENDENTE*



Gruppo Appartamento con Ente Gestore

## **CARTA DEI SERVIZI**



Via Sant'Antonio del Fuoco, 9/a – 26100 Cremona

**EDIZIONE 2023**

## Sommario

Chi siamo .....	3
La mission di Azienda Sociale Cremonese.....	3
“Gimme Five”: perchè .....	4
“Gimme Five”: a chi è rivolto.....	5
“Gimme Five”: gli ingressi .....	5
“Gimme Five”: che cosa offre: .....	6
“Gimme Five”: che cosa garantisce.....	6
“Gimme Five”: personale.....	6
“Gimme Five”: vita in appartamento.....	7
“Gimme Five”: regole della casa .....	7
“Gimme Five”: retta.....	8
“Gimme Five”: rescissione e dimissioni.....	9
Procedure ed adempimenti in materia di privacy.....	9
Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami.....	10
MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI .....	11
QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	12

## **Chi siamo**

Azienda Sociale Cremonese è un'azienda speciale consortile costituita nel 2009 dai Comuni dell'Ambito di Cremona per sostenere la programmazione e la gestione dei servizi sociali e socio-sanitari sul territorio cremonese.

L'Azienda Speciale Consortile è un "ente strumentale", ai sensi degli artt. 31 e 114 del D. Lgs. 267/2000 (Testo unico degli Enti locali); è dotata di natura giuridica pubblica ma anche di un buon livello di autonomia imprenditoriale ed organizzativo-gestionale.

Azienda Sociale Cremonese, anche se fornita di autonomia giuridica e gestionale, deve comunque conformarsi alle indicazioni e ai programmi dei Comuni del territorio cremonese, soggetti titolari delle politiche sociali e primi artefici e responsabili dei servizi alla persona, che partecipano all'Assemblea Consortile con quote su base pro-capite.

La programmazione dei servizi è infatti in capo ai Comuni, mentre la gestione dei servizi è in capo all'Azienda.

## **La mission di Azienda Sociale Cremonese**

Azienda Sociale Cremonese svolge le seguenti funzioni principali a nome e per conto dei 48 Comuni Soci dell'Ambito distrettuale cremonese:

- supportare la programmazione e gestione, da parte dei Comuni soci, dei servizi sociali del territorio, all'interno del Piano di Zona triennale, elaborato dall'Ufficio di Piano distrettuale e approvato dall'Assemblea dei Sindaci;
- predisporre, per conto dei medesimi Comuni, procedure per l'accreditamento di enti/aziende a cui i cittadini possono rivolgersi direttamente per prestazioni particolari (ad esempio l'assistenza domiciliare per anziani, assistenza scolastica per disabili, ecc.);
- assistere i comuni singoli o associati, per l'acquisizione, l'utilizzo e la rendicontazione delle risorse finanziarie rese disponibili dal Fondo Nazionale per le Politiche Sociali (FNPS), dal Fondo Sociale Regionale (FSR) e da altri fondi istituzionali (ATS, Provincia, Ministeri, ecc) per le attività di competenza dei Comuni in ambito socio-assistenziale;
- gestire alcuni servizi di interesse sovra comunale (tutela minori, inserimento lavorativo di persone svantaggiate e del Servizio Sociale Professionale);
- attivare progetti specifici, a partecipazione "mista" (enti pubblici, fondazioni bancarie, aziende e terzo settore), in una logica sussidiaria, per realizzare interventi a sostegno di fasce deboli della popolazione o di particolari utenti.

La presente Carta del Servizio è stata realizzata dall'Equipe Disabilità di Azienda Sociale Cremonese. Essa prevede il coinvolgimento periodico degli interessati (i primis i beneficiari e le figure di riferimento) nella misurazione di soddisfazione del servizio.

La Carta ha validità pluriennale e viene rinnovata nel momento in cui vi siano modifiche da apportare. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

## **“Gimme Five”: perché**

La legge sul Dopo di Noi (112/2016) ha aperto nuove possibilità nella progettazione di percorsi di residenzialità per le persone con disabilità che desiderano raggiungere una maggiore autonomia.

Azienda Sociale Cremonese ha voluto cogliere questa opportunità per sperimentare una nuova forma di accoglienza residenziale nel territorio cremonese e ha deciso di prendere in locazione in edilizia privata uno stabile a Cremona.

“Gimme Five” si configura come “Gruppo appartamento” in cui i servizi educativi e di assistenza sono assicurati da Azienda Sociale Cremonese, secondo la definizione contenuta nei decreti attuativi regionali della legge del Dopo di Noi (Dgr 6674/2017).

Si tratta di una unità d’offerta sociale di tipo sperimentale per il territorio dei 48 Comuni dell’Ambito cremonese, ai sensi dell’art. 13, comma 1, lettera b) della l.r. n. 3/2008.

La casa è una dimensione fondamentale della vita umana. Nella casa si cresce, si coltivano affetti, si formano abitudini; è il luogo dove si svolge la nostra storia più intima, personale. Per questo le famiglie di portatori di disabilità desiderano che la vita dei loro cari possa per sempre svolgersi in una casa, in un luogo familiare che garantisca un’assistenza adeguata. La legge sul “Dopo di noi” indica la necessità di venire incontro a questo bisogno offrendo a persone disabili che non hanno più il sostegno dei genitori la possibilità di avviare progetti di vita indipendente che tengano conto delle esigenze del singolo e valorizzino le sue competenze e autonomie.

È un servizio e un contesto vitale: nella sua accezione dell’abitare rappresenta il diritto ad una casa, una dimensione familiare in cui la persona con disabilità ha la possibilità di esprimere se stessa, sviluppando processi di partecipazione e appartenenza all’interno di una matrice istituzionale, il cui rispetto delle regole permette a persone, con caratteristiche ed esigenze diverse, di vivere insieme e di realizzare obiettivi comuni. Attraverso atti quotidiani e interventi a lungo termine si creano le condizioni per un progetto di vita che assicuri il benessere della persona e tenga conto della sua adultità.

4

“Gimme Five” è un appartamento ubicato a Cremona in Via Maffi n.12.

L’appartamento si trova in una zona ben servita sia dai mezzi pubblici sia da vari negozi e centri commerciali.

L’appartamento è posto al quinto piano di un piccolo condominio, completamente arredato ed è così costituito:

- ascensore
- tre camere da letto (due doppie ed una singola)
- cucina
- salotto con divano, tavolino, mobile e tv
- due bagni
- due terrazzini

L’appartamento risponde ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative vigenti quindi in grado di garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità.

## **“Gimme Five”: a chi è rivolto**

“Gimme Five” è rivolto a persone di ambo i sessi che presentino le seguenti caratteristiche:

- disabilità fisica e/o cognitiva certificata dal verbale di invalidità
- residenza in uno dei 48 Comuni dell'Ambito distrettuale cremonese
- età compresa tra i 18 ed i 64 anni
- in grado di esprimere la propria autodeterminazione e di effettuare scelte in base al proprio progetto di vita
- con una strutturazione del tempo libero definita
- che abbiamo svolto un percorso di addestramento alla vita autonoma

“Gimme Five” non è rivolto a persone che per condizioni soggettive ed oggettive non sono compatibili con le finalità dell'unità d'offerta sociale sperimentale in oggetto:

- con disturbi psichici
- con disturbi del comportamento o auto/etero aggressivi
- con problemi di dipendenza al momento della valutazione in ingresso (da sostanze, gioco patologico, nuove dipendenze)

## **“Gimme Five”: gli ingressi**

Il Coordinatore valuta le proposte di inserimento presentate dai Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito distrettuale cremonese e - in caso di esito positivo - dà seguito ad un incontro con gli stessi Servizi, la persona interessata e la sua famiglia.

In questa fase si attiva anche una visita all'appartamento da parte dell'utente e della sua famiglia.

È sempre previsto un reciproco periodo di prova non superiore a 30 giorni.

Al momento dell'ingresso, l'ospite dovrà sottoscrivere un Contratto per garantire a tutte le parti in essere (Ospite, Famiglia ed Ente gestore) la buona convivenza ed il rispetto dei diritti e doveri di ciascuno.

La capacità di autodeterminazione deve essere prerequisito di accesso ma anche, e soprattutto, obiettivo del percorso, ipotizzando che questa non si assuma una volta per tutte, non sia un atto, ma un processo che va alimentato, promosso, sostenuto e rinforzato dall'esperienza ma anche attraverso una rete sociale e comunitaria attiva e proattiva.

L'idoneità per l'ingresso viene effettuata dal Coordinatore attraverso una valutazione multidimensionale in maniera integrata con l'équipe pluriprofessionale composta anche da operatori di ASST Cremona, valutando la condizione della disabilità non solo in base alle caratteristiche dell'individuo, ma anche in relazione ai limiti, alle risorse del suo ambiente di vita e alla sfera dei desideri e delle aspettative personali in relazione al miglioramento della qualità di vita per:

- cogliere i bisogni, le aspettative e le risorse della persona con grave disabilità e del suo ambiente di vita, collocandole all'interno di una prospettiva di adultità, che vede nella possibilità di emanciparsi dai genitori e/o dai servizi residenziali, una tappa fondamentale del percorso di crescita e di vita di ogni persona, e non come conseguenza di un problema o di un'emergenza;

- individuare, all'interno di questa prospettiva del “diventare adulti”, i bisogni di supporto decisivi per sostenere l'autodeterminazione, l'occupazione attiva, la partecipazione sociale, la tutela dei diritti, lo sviluppo personale e il benessere materiale, quali fattori decisivi per migliorare il benessere e la qualità della vita delle persone;
- identificare i fattori contestuali che, rispetto alla trasformazione del percorso di vita, rappresentano una barriera oppure costituiscono elementi facilitatori per avviare un percorso di emancipazione dal nucleo familiare originario.

L'inserimento di ogni persona sarà successivo alla stesura di un progetto individualizzato in cui vengano declinati obiettivi a medio e lungo termine con la specifica di ambiti d'azione e metodologie di intervento. La costruzione di tale progettualità viene condivisa dal Coordinatore e dall'équipe educativa *in primis* con l'Ospite e con la propria famiglia. Il progetto verrà monitorato ogni sei mesi, a meno che non vi sia la necessità, a stretto giro, di momenti di coordinamento fra le varie parti coinvolte.

### **“Gimme Five”: che cosa offre:**

- la possibilità di sperimentare percorsi più o meno lunghi di autonomia in un ambiente carico di solidarietà e vita condivisa.
- la crescita delle capacità individuali e del benessere psicofisico degli ospiti attraverso il progetto educativo individualizzato
- l'opportunità di stabilire importanti momenti di vita sociale con il coinvolgimento di soggetti terzi del territorio (vicini, amici, associazioni)
- l'impegno ad intrattenere con le famiglie una fitta rete di contatti e collaborazioni per individuare insieme i percorsi di vita più idonei per ogni ospite

6

### **“Gimme Five”: che cosa garantisce**

Il servizio di ispira ai seguenti principi:

- EGUAGLIANZA = parità di trattamento tra gli utenti, quindi riconoscimento, rispetto e valorizzazione delle diversità di ognuno di essi
- IMPARZIALITÀ = nessuna discriminazione per chi ha diritto al servizio
- CONTINUITÀ = garanzia e rispetto degli accordi sottoscritti fra le parti
- DIRITTO DI SCELTA = nessun vincolo di frequenza, se non quelli esplicitamente sottoscritti tra le parti
- EFFICACIA ed EFFICIENZA = costante sforzo al raggiungimento dei migliori risultati con impegni di spesa sostenibili

### **“Gimme Five”: personale**

Per la gestione dell'appartamento sono presenti differenti figure professionali riconducibili ad un'équipe multidisciplinare così composta:

- **Coordinatore**, con funzioni di gestione dell'organizzazione e del personale al fine di garantire la continuità degli interventi ed il rispetto degli obiettivi educativi. prima verifica e valutazione delle richieste di inserimento. Cura anche i rapporti con i Comuni, l'ATS, le famiglie e le realtà del territorio che si relazionano con la Struttura
- **Educatori Professionali**, presenti a turno nelle ore pomeridiane/serali/notturne ed alla mattina per accompagnare gli ospiti. Hanno la responsabilità dell'intervento diretto sulle persone residenti e svolgono la loro azione educativa in base a quanto previsto nel progetto individuale degli Ospiti
- **Psicologo**, per il sostegno agli Ospiti ed eventualmente ai loro familiari e agli operatori e volontari coinvolti nel progetto di vita degli Ospiti
- **Personale amministrativo**, per la gestione delle pratiche contabili e amministrative

L'équipe si incontra regolarmente per una riunione di programmazione e verifica dell'andamento del servizio.

Le figure educative potranno prestare servizio notturno presso l'appartamento in caso di necessità e comunque verrà garantita una assistenza e una reperibilità notturna immediata per gli Ospiti

### **“Gimme Five”: vita in appartamento**

Non ci sono attività particolari organizzate durante la settimana in quanto la vita sarà condotta dal dettame degli orari di lavoro, degli interessi e delle attività personali dei singoli.

Per ogni persona verranno attivati percorsi diversificati in base ai bisogni, alle motivazioni, alle difficoltà e al grado di sviluppo di ognuno, ma tutti finalizzati al potenziamento delle capacità di base.

Nella predisposizione del progetto individualizzato si tiene conto di diversi criteri: definizione degli aspetti problematici e delle risorse, in collaborazione con i servizi invianti; definizione e redazione del programma d'intervento (tempi, obiettivi progettuali individuali, attività e fasi, prospettive, modalità di valutazione e coinvolgimento della famiglia o chi per essa).

Questi, in linea di massima, gli orari della giornata:

ore 7.00	sveglia, igiene personale, colazione in comune
ore 8.00	uscita per attività diurne
ore 17.00	Rientro in appartamento
ore 20.00	cena

Gli orari di rientro potranno essere concordati a seconda delle necessità. In caso di malattia o indisposizione, gli ospiti verranno assistiti anche in orario diurno.

Il servizio è garantito per 365 giorni all'anno.

### **“Gimme Five”: regole della casa**

Gli ospiti devono occuparsi della pulizia e la manutenzione degli spazi comuni e l'utilizzo in modo adeguato dell'alloggio e degli arredi interni.

Gli ospiti sono tenuti a condividere settimanalmente con gli educatori referenti richieste che vadano al di là della normale gestione dell'appartamento (ospitare a cena o dopo cena persone che non abitano l'appartamento, cambio di turni tra gli abitanti ...).

Non si introducono animali, previa autorizzazione ed approvazione del Coordinatore dell'appartamento e dopo opportuna richiesta.

Per semplificare la convivenza, verrà stilata dagli educatori una tabella con degli orari (o lassi di tempo) di riferimento per alcune azioni quotidiane (ad es.: ora entro cui andare a dormire; ora entro cui lasciare l'appartamento alla mattina; tempo massimo di permanenza in bagno per l'igiene personale). Tali orari non contempleranno situazioni eccezionali e potranno essere ridefiniti durante il percorso.

Gli ospiti sono tenuti a mantenere rapporti di buon vicinato rispettando le regole ed il regolamento interno della palazzina in cui l'appartamento è inserito:

- astenendosi dal mettere in atto comportamenti troppo rumorosi o che possono arrecare disturbo o molestia;
- astenendosi dal tenere alto il volume di radio e/o televisione durante le ore di riposo pomeridiano e notturno; astenersi dal fumare nell'appartamento.

Gli ospiti disporranno di numeri di telefono sia del Coordinatore che delle figure educative.

### **“Gimme Five”: retta**

La retta verrà quantificata annualmente e corrisposta con le condizioni regolate dal contratto di accoglienza.

La retta riferita all'anno 2023 è quantificata in € 900,00 al mese.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite nell'appartamento.

La retta mensile comprende:

- costi di gestione dell'appartamento (locazione, spese condominiali, utenze e pulizie straordinarie)
- costi per la manutenzione ordinaria dell'appartamento
- costi per il personale educativo e di coordinamento
- costi di amministrazione ed assicurativi

Nella retta non risultano comprese le spese personali direttamente riferibili alla vita quotidiana nell'unità d'offerta sociale in oggetto (igiene personale, vitto e pulizie quotidiane dell'appartamento) ed in generale quanto esula dalle voci sopra riportate.

In caso di variazione dell'importo della retta (indice Istat, maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, maggiori oneri derivanti da adeguamenti nazionali o regionali ecc..), Azienda Sociale Cremonese provvederà - nel termine di 20 (venti) giorni dall'approvazione in Consiglio di Amministrazione - alla comunicazione individuale al Contraente del pagamento della retta medesima, con efficacia a partire dal mese nel quale viene resa esecutiva la suddetta approvazione. Nel silenzio dell'ospite, il corrispettivo così come variato si intenderà accettato.

Il pagamento della retta deve essere effettuato in forma mensile posticipata entro e non oltre 30



giorni dalla fine del mese di riferimento e deve essere effettuato tramite bonifico bancario previo accordo con il personale amministrativo dell'Ente.

In caso di mancato pagamento della retta entro nei termini stabiliti dal precedente comma, l'Ente provvederà ad inviare una lettera di sollecito in cui si preannuncia il rischio di recesso dal contratto e di conseguenti dimissioni dell'Ospite per inadempimento.

In caso di mancata risposta, l'Ente provvederà a formalizzare opportuna diffida nei confronti del Contraente, a mezzo di raccomandata A.R..

In caso di seconda diffida, da inviare nei successivi 15 giorni, e verificato il mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi, il contratto di ospitalità si intende risolto di diritto ex art. 1456 cod. civ.

### **“Gimme Five”: rescissione e dimissioni**

L'ospite potrà recedere dal contratto sottoscritto all'atto di ingresso definitivo presso l'appartamento, ed essere dimesso con richiesta scritta indirizzata alla Direzione dell'Ente, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della dimissione.

L'ospite dovrà lasciare libera la stanza tassativamente alla data indicata nell'atto di dimissioni.

Azienda Sociale Cremonese - su motivato parere del Coordinatore dell'unità d'offerta sociale di cui all'oggetto del contratto e sentito direttamente l'ospite e/o le figure educative operanti presso “Gimme five” - si riserva la facoltà di disporre la procedura di dimissione ovvero il trasferimento assistito in altra struttura di natura assistenziale e/o socio-sanitaria o sanitaria al verificarsi delle seguenti condizioni elencate senza pretesa di esaustività:

- comportamenti ritenuti pericolosi, violenti o inadeguati alla vita comunitaria;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica richieda un trattamento sanitario o assistenziale che “Gimme five”, data la tipologia, non sia in grado di garantire;
- lesione del rapporto fiduciario, in qualsiasi modo determinatosi;
- violazioni ripetute del contratto di ospitalità o ripetute infrazioni alle regole stabilite per la permanenza in “Gimme five”;
- in caso di inadempimento per mancato pagamento della retta trascorsi 60 giorni dal termine fissato per adempiere, così come previsto dagli articoli del presente contratto.

Alla data determinata per le dimissioni, l'ospite dovrà lasciare l'appartamento.

In ogni caso, le dimissioni o il recesso dell'ospite dovranno avvenire in forma assistita mediante coinvolgimento dei familiari e del Servizio Pubblico competente.

Resta in ogni caso fermo l'obbligo di provvedere al pagamento della retta fino alla data di effettiva uscita dell'ospite dall'appartamento e corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data di effettiva uscita.

### **Procedure ed adempimenti in materia di privacy**

Al momento dell'ammissione in struttura, l'ospite, o chi per lui delegato a rappresentarlo, ai sensi dell'art 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003 recante il Codice in materia di protezione dei dati

personali, riceve l'informativa.

Tale documento si rende necessario poiché gli interessati al trattamento dati hanno il diritto di ricevere informazioni sulle finalità, sulle modalità di trattamento, ecc.

Predisposte con un linguaggio semplice ma efficace, l'utente stesso, o in alcuni casi i familiari o chi ne fa le veci, sono chiamati ad esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

Azienda Sociale Cremonese precisa che tutti i dipendenti/collaboratori hanno ricevuto istruzioni scritte e possono avere accesso alle informazioni che siano strettamente necessarie allo svolgimento dei compiti assegnati.

### **Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami**

L'ospite e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio.

Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante tra operatori e famiglie, un confronto periodico sul progetto in essere per l'ospite e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di suggerimenti/reclami.

Gli ospiti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami esercitando tale diritto mediante:

- segnalazione telefonica contattando il Coordinatore al n. Tel. 0372 803434 - Cell. 340 9939986 – [p.pagani@aziendasocialecr.it](mailto:p.pagani@aziendasocialecr.it)
- utilizzo dei moduli "Suggerimenti e reclami" e della relativa cassetta di raccolta posizionata accanto alla porta di ingresso dell'appartamento
- invio di una comunicazione scritta al Coordinatore e/o al Direttore Generale di Azienda Sociale Cremonese presso gli uffici della sede operativa di Cremona in Via Sant'Antonio del Fuoco, nr. 9/A.

Azienda Sociale Cremonese si impegna a trattare gli eventuali reclami/suggerimenti, intraprendendo le necessarie azioni correttive e in ogni caso dando una risposta formale entro 15 giorni dall'arrivo della comunicazione.

## MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI

Spett.le Azienda Sociale Cremonese

Alla cortese attenzione della Direzione

Cognome .....

Nome .....

Via ..... N.....

Città .....

Tel. ....

E-mail .....

In qualità di:

- ☐ Persona che riceve il servizio
- ☐ Familiare (o chi ne fa le veci) della persona che riceve il servizio
- ☐ Altro (specificare) .....

Intendo avanzare

☐ SEGNALAZIONE   ☐ SUGGERIMENTO   ☐ RECLAMO

Oggetto: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Io sottoscritto/a

.....

esprimo il consenso al trattamento dei dati personali sopra riportati ai fini strettamente necessari alle attività correlate all'oggetto della presente segnalazione/suggerimento/reclamo.

Data ..... Firma .....

## QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Gentile ospite,

con questo questionario Azienda Sociale Cremonese vuole raccogliere la sua opinione sulla qualità del servizio offerto.

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.

(segnare una sola risposta per ogni riga)

### COORDINATORE

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	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

12

### EDUCATORI

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	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) la propria esperienza di vita comunitaria per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una sola risposta per ogni riga)

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
Appartamento	①	②	③	④	⑤
Camera	①	②	③	④	⑤
Spazi comuni	①	②	③	④	⑤
Contesto generale	①	②	③	④	⑤

Come giudica (o valuta) il proprio progetto individualizzato per ciascuna delle caratteristiche indicate?  
(segnare una sola risposta per ogni riga)

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
Chiaro	①	②	③	④	⑤
Esaustivo	①	②	③	④	⑤
Condiviso	①	②	③	④	⑤
Mirato	①	②	③	④	⑤

Come giudica (o valuta) la propria esperienza per ciascuna delle caratteristiche indicate?  
(segnare una 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

13

Complessivamente quanto è SODDISFATTO del servizio offerto da Azienda Sociale Cremonese?

PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	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  
Per informazioni può contattare la coordinatrice Paola Pagani Tel. 0372 803434 - Cell. 340 9939986  
E-mail: p.pagani@aziendasocialecr.it



## **DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI**

La casa è ubicata a Cremona in Via Maffi n. 12

Per informazioni:



**AZIENDA SOCIALE CREMONESE**

Equipe Disabilità - Azienda Sociale Cremonese

E-mail: [disabilita@aziendasocialecr.it](mailto:disabilita@aziendasocialecr.it)

Tel. 0372 020170

Contatti per inserimenti e informazioni:

Paola Pagani – Coordinatore “Gimme Five”

Tel. 0372 803434 - Cell. 340 9939986

E-mail: [p.pagani@aziendasocialecr.it](mailto:p.pagani@aziendasocialecr.it)