



## ***CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO***

### ***PREMESSA***

Il presente documento denominato “Carta dei Servizi del Centro Diurno per Disabili Il Girasole” è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni dell’articolo 13 della Legge 328/2000 e dell’articolo 9 della Legge Regionale 41/2005 che indicano nell’adozione della Carta dei Servizi lo strumento per far conoscere l’attività offerta e i livelli di qualità garantiti dal servizio.

Il documento è soggetto a variazioni da parte dell’ente Coeso -Società della Salute dell’Area Grossetana di Grosseto che è titolare della struttura in riferimento alle fasi di monitoraggio ed eventuale aggiornamento.

La carta è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio costante della qualità delle prestazioni erogate nel Centro Diurno e per garantire un lavoro di continua verifica e costante miglioramento delle attività svolte. Essa è finalizzata a descrivere le tipologie del servizio offerto, il mandato, l’organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali e per rendere possibile una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati al servizio.

La seguente Carta dei Servizi è della Struttura denominata Centro Diurno per Disabili “ Il Girasole “ .

### ***PRINCIPI FONDAMENTALI DELL’ATTIVITA’***

L’attività del Centro Diurno si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** ogni persona ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure più appropriate, senza alcuna discriminazione. Tuttavia per quanto riguarda le prestazioni è stato superato il concetto generico di dare a tutti la stessa assistenza per passare a quello più qualificante di dare ad ognuno secondo i suoi bisogni.

**Imparzialità:** i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità

**Continuità:** la struttura assicura la continuità e regolarità delle cure. In casi di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

**Umanità:** l'attenzione centrale è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, o mentali culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia educazione rispetto e massima disponibilità.

**Partecipazione:** la struttura garantisce la condivisione del progetto con la famiglia dell'ospite attraverso una informazione corretta e completa.

**Accoglienza:** è svolta dall' educatore, dall'animatore e dagli operatori qualificati presenti nella struttura. Il suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura nell'orario di apertura. E' in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi. E' in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

**Qualità :** garantisce altresì la possibilità di far esprimere alla famiglia dell'utente la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

**Efficacia ed efficienza** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate attività svolte e risultati ottenuti.

### ***LA MISSION ISTITUZIONALE DEL CENTRO DIURNO PER DISABILI “IL GIRASOLE”***

La missione istituzionale del Centro Diurno è quella di erogare e garantire servizi educativi, socio sanitari e di socializzazione a favore di soggetti disabili secondo le modalità previste dalla normativa nazionale e regionale di settore.

Il Girasole è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità che abbiano terminato il percorso scolastico.

È un servizio aperto alla comunità locale territoriale con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati persona per persona. In particolare deve sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità dell'integrazione nell'ambiente sociale e lavorativo.

Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare applicando le buone pratiche per limitare il più possibile rumori molesti , per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socio-educativo.

L'attività ed i servizi erogati presso il Centro avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità sulla base delle specifiche esigenze individuali. Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

### ***PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA***

Il Centro Diurno per Disabili "IL GIRASOLE" è una struttura semiresidenziale, per soggetti disabili ad utenza mista.

Il Servizio è gestito dalla Società della Salute dell'Area Grossetana ed è inserito nella rete territoriale dei servizi educativi, socio assistenziali rivolti alla popolazione diversamente abile.

La struttura è ubicata in via Sonnino, 50/A nelle immediate vicinanze del centro della città di Grosseto.

E' presente un locale adibito all'accoglienza, 4 locali per svolgimenti di laboratori manuali ed espressivi, un locale adibito al relax degli ospiti, uno spazio adeguato per gli effetti degli ospiti, una piccola libreria dove gli ospiti hanno libero accesso ed un ufficio per l'attività amministrativa e i colloquio con i familiari. La Struttura promuove la personalizzazione degli ambienti di vita nel rispetto della normativa di riferimento.

Esistono degli armadietti dove vengono riposti gli effetti personali dell'utenza ( 1 per ogni laboratorio dove mettono il giacchetto ).I ragazzi non portano all'interno del Centro valori e beni personali La posta non è gestita in quanto l'utenza non riceve posta essendo un Servizio diurno .

Il Centro Diurno per Disabili il Girasole resta aperto ogni settimana dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 17.00 e solo il sabato dalle 8.00 alle 12.30. Sono previsti periodo di chiusura nell'ambito della disciplina di settore, garantendo in ogni caso, le 48 settimane di apertura stabilite dalla legge e normativa regolamentare regionale di riferimento. Con atto n. 75465 del 28.06.2011 il Comune di Grosseto ha concesso l'autorizzazione al funzionamento del Centro Diurno.

Il Direttore è Responsabile della struttura, per personale che vi opera della sua gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa.

Il Centro Diurno opera sotto il controllo e la vigilanza esercitata dall'Azienda USL 9 di Grosseto per conto della Regione Toscana.

Gli standard di funzionamento (standard strutturali, gestionali ed i requisiti di qualità) sono definiti da norme e direttive regionali.

### ***SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI***

La struttura assicura Interventi personalizzati assistenziali, di socializzazione, educativi, atti all'acquisizione e/o mantenimento di capacità cognitive, relazionali e comportamentali,

facendo leva sulle potenzialità e capacità dell'utente attraverso attività programmate e specificate Nel Progetto annuale redatto dal coord. SdS ed inserite nel PEI degli utenti , con revisione quadrimestrale ( Vd. Verbali incontro equipe ).Il Servizio di trasporto è valutato nei casi in cui il familiare non possa raggiungere il Centro e nella disponibilità dei posti nei giri già attivati dalla Cooperativa aggiudicatrice del Servizio.

### **Sostegno alla famiglia per favorire la permanenza nel nucleo**

#### **Servizi di intergrazione sociale**

I servizi di integrazione sociale rappresentano un momento di confronto tra gli utenti, i familiari, le istituzioni, ed altri attori sociali. Vengono affrontate tematiche relative al progetto completo delle attività del servizio, compreso le attività integrative e di supporto alla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, alla iniziativa di conoscenza e partecipazione alla vita della comunità locale, alla comunicazione con altre realtà sociale esterne.

#### **Attività assistenziale**

L'attività assistenziale è garantita nell'orario di apertura con la presenza di personale in possesso di qualifica di OSS/ADB come previsto dalla normativa regionale vigente ed prevede prestazioni di assistenza diretta alla persona finalizzate al mantenimento di livelli di autonomia personale:

- aiuto ed esecuzione dell'igiene quotidiana promuovendo la cura dell'aspetto;
- aiuto nell'assunzione del cibo (l'utente ha la possibilità di avere un tè o fare uno spuntino fra i pasti) ed accompagnamento a mensa esterna con supporto per l'assunzione del cibo;
- aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività;
- mobilitazione delle persone in carrozzella.

#### **Interventi rivolti all'assistenza indiretta alla persona**

Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti arredi ed attrezzature utilizzati per le attività.

#### **Interventi di protezione della persona**

Controllo e sorveglianza dell'ospite sia all'interno della struttura che durante le attività esterne (gite, attività di socializzazione e pasti che avvengono presso mensa esterna convenzionata):

- Laboratori manuali ed espressivi;
- Interventi educativi-abilitativi;
- Attività ludico-ricreative e animazione;
- Attività motorie e psicomotorie.

Per tutte le attività menzionate sono previsti materiali ed attrezzature adeguate. Tutti gli interventi sopraesposti si attengono a protocolli operativi condivisi con le diverse figure professionali interessate. Tutta la documentazione operativa fa riferimento alla Cooperativa aggiudicataria del Servizio.

## **INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DEL PIANO**

-Verifica della presenza dell'utente nelle specifiche attività programmate

- Colloqui con i familiari ( 2 all'anno )
- Questionario di gradimento per i familiari in quanto la gravità dell'utenza non permette un sondaggio individuale per la valutazione del gradimento
- Verifiche durante le riunioni mensili con gli operatori sull'andamento delle attività
  - Verifica , se necessario , con UVM disabilità.

## ***LE RISORSE UMANE***

Tutti gli operatori del Centro Diurno sono impegnati a rispondere con un intervento globale ai bisogni sanitari, assistenziali, sociali ed educativi degli ospiti; sono dotati di qualifica necessaria richiesta per il ruolo ricoperto

Nella struttura operano direttamente le seguenti figure professionali

- Operatori addetti all'assistenza alla persona con qualifica professionale riconosciuta a norma di legge.
- Animatore di Comunità con qualifica professionale riconosciuta a norma di legge.
- Educatore di Comunità con titolo di studio riconosciuto a norma di legge

Le figure professionali di cui ai punti sono dimensionate in relazione al numero massimo degli ospiti previsti, secondo la normativa regionale.

Il personale è organizzato secondo turnazione e i turni di attività settimanali sono affissi nelle apposite bacheche.

La stretta integrazione fra le diverse figure professionali costituisce un carattere distintivo della struttura.

Poiché la risorsa umana rappresenta il fattore che più influisce sulla qualità delle prestazioni rese agli ospiti, la struttura valorizza e favorisce le seguenti metodologie di lavoro:

- programmazione del piano complessivo delle attività
- valutazione multidimensionale dei bisogni
- responsabilizzazione degli operatori
- personalizzazione degli interventi
- verifica dei risultati
- monitoraggio degli indicatori di valutazione individuati
- adeguamento del piano complessivo delle attività
- condivisione del piano delle attività con l'equipé di lavoro e famiglia degli utenti

All'interno della struttura il riconoscimento degli operatori è assicurato da un apposito cartellino di riconoscimento e dall'utilizzo di divise personali. Il turno di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è reso visibile sulla bacheca .

## **OGGETTI PERSONALI e GESTIONE FINANZIARIA**

La Struttura non offre un servizio di custodia di oggetti personali ,di valori e non ha deleghe di gestione finanziarie da parte dei familiari dell'utente, per tanto la direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti e furti.

## ***MODALITA' DI ACCESSO***

### **a) Ammissioni.**

La Struttura accoglie soggetti disabili residenti nel territorio della zona grossetana, tra i 18 e i 65 anni. I cittadini interessati all'inserimento nel centro diurno, dovranno fare richiesta ai competenti servizi territoriali dell'U.V.M. disabilità che proporrà una richiesta di osservazione alla Responsabile della struttura. Le domande di inserimento saranno accettate entro i 45 anni di età. In base all'osservazione dell'Educatore ed alla disponibilità dei posti verrà accolta o meno la richiesta sempre rispettando la norma di legge che, nel caso specifico, prevede una presenza contemporanea di max 18 utenti. E' prevista lista di attesa.

### **b) Accoglienza / Inserimento.**

Il momento dell'ammissione della persona viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di rendere minimo il disagio provocato e tenendo conto della storia di vita propria dell'utente. Nei giorni precedenti all'ingresso, il soggetto e i suoi familiari, curatori o tutori legali saranno invitati ad un colloquio con l'educatore referente durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni utili alla gestione e alla cura adeguata della persona.

### **c) Presa in carico**

La presa in carico si sostanzia nelle seguenti fasi:

- L'apertura della cartella personale;
- La redazione del PEI ( concordato con i familiari o i rappresentanti legali ) entro 45 giorni dall'inserimento . Sono individuati gli obiettivi specifici di intervento , le prestazioni i tempi indicativi di realizzazione ( annuale previa verifica ) e la frequenza. Il PEI viene redatto sulla base Progetto redatto dal Servizio Territoriale.
- Il monitoraggio e la verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi e quindi la conferma e la modifica od aggiornamento del PEI ( ogni 6 mesi concordato con i familiari o i rappresentanti legali )

Tali attività sono garantite attraverso il lavoro di gruppo e la registrazione di un sistema cartaceo che permette la tracciabilità e quindi la verifica di ogni fase del processo attivato per ogni singolo utente. Tali procedure identificano anche le figure professionali responsabili in termini di emissione elaborazione e d'archiviazione.

L'individuazione dei requisiti, degli indicatori di esito e degli standard sui quali verificare un controllo sulle prestazioni sono contenuti nel programma di controllo della qualità della cooperativa sociale aggiudicataria della gara d'appalto e nel documento di qualità (manuale di servizio).

## **CONSERVAZIONE DEL POSTO**

Per eventuali brevi periodi di assenza il posto viene conservato. La compartecipazione va comunque corrisposta.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni sono concordate con i Servizi territoriali e comunicate con adeguato preavviso alla famiglia dell'ospite o al rappresentante legale possono avvenire per:

- trasferimento in modulo residenziale a diversa intensità assistenziale
- ritiro volontario del soggetto

La continuità del percorso assistenziale è garantita da continue verifiche ed incontri con UVM disabilità .

Tutto ciò che concerne la documentazione e le procedure amministrative vengono di concerto tra il settore amministrativo ed il settore operativo.

## **LA GIORNATA TIPO**

La giornata dell'ospite è così articolata e definita tenendo conto dei ritmi di vita degli utenti, delle esigenze compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

ORE	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'
7.00 - 9.30		GIRO PULMINO PER IL TRASPORTO DEI RAGAZZI AL CENTRO
7.30 - 8.00	N°1 OPERATORE COMPIE IL GIRO DELLA STRUTTURA PER APRIRE GLI AVVOLGIBILI, CONTROLLA CHE NEI BACNI CI SIA TUTTO L'OCCORRENTE	N.1 ANIMATORE SUDDIVIDE I MATERIALI PER LE ATTIVITÀ PERSONALIZZATA E SUDDIVIDE GLI OPERATORI ED I RAGAZZI IN BASE ALLA FREQUENZA
8.00 - 9.30	ACCOGLIENZA DEI RAGAZZI IN STRUTTURA	N.1 ANIMATORE SUDDIVIDE I MATERIALI PER LE ATTIVITÀ PERSONALIZZATA E SUDDIVIDE GLI OPERATORI ED I RAGAZZI IN BASE ALLA FREQUENZA
9.30 - 10.00	COLAZIONE	
10.00 - 10.30	IGIENE PERSONALE E CAMBIO PANNOLONI	INIZIO LABORATORI
10,30-12.15	LABORATORI	
11.30-13.00	ATTIVITA'	GIRO PULMINO PER IL TRASPORTO DI ALCUNI RAGAZZI
12.15-13,30	MENSA	
13,30-14,00	RIENTRO IN STRUTTURA	ACCOGLIENZA UTENTI POMERIDIANI
14.00 – 16.00	IGIENE PERSONALE E CAMBIO PANNOLONI	N.1 ANIMATORE SUDDIVIDE I MATERIALI PER LE ATTIVITÀ PERSONALIZZATA E SUDDIVIDE GLI OPERATORI ED I RAGAZZI IN BASE ALLA FREQUENZA
	RIPOSO POMERIDIANO	
	LABORATORI	

16.00 - 17.00		GIRO PULIMINO PER RIENTRO A CASA
---------------	--	----------------------------------

Una volta al mese dalle 14.00 alle 16.00 il gruppo degli operatori e l'Educatore si incontrano per la riunione di verifica e programmazione delle attività.

Nel Registro della Struttura è presente un Piano di Lavoro settimanale ed uno mensile che viene aggiornato ogni mese dal Referente della Struttura

## **LISTA DI ATTESA**

Una volta terminati i posti , stabilito per norma di legge a 18 frequenze giornaliere , verrà attivata una lista di attesa dove si accederà per ordine di domanda .Gli utenti che faranno domanda di accesso potranno accedere all'osservazione sopra descritta e , se ritenuti idonei alla frequenza, saranno messi in lista di attesa.

## **COMPITI DELLE PROFESSIONALITA' PRESENTI IN STRUTTURA**

L'Educatore di Comunità ha il compito di:

- partecipare attivamente allo svolgimento del servizio stesso
- gestire e risolvere le eventuali problematiche quotidiane, mettendo al corrente il CS esterno e/o la DIR.
- Gestire gli orari degli operatori in base alle esigenze del Servizio in accordo con il CSE
- Redazione PEI
- Mantenere rapporti con i familiari (incontri periodici e/o al bisogno)
- Mantenere rapporti con Cooperativa Appalto
- Raccolta elaborazione ed archiviazione della documentazione e i dati in ingresso del Servizio.
- Organizzare incontri mensili per l'organizzazione del lavoro e delle attività
- Coordinamento interno di tutto il Servizio

L'animatore ha il compito di:

Organizzare una programmazione (mensile e settimanale) di tutti i laboratori presenti in funzione anche di eventuali attività ed eventi esterni alla struttura. La programmazione delle attività è concordata con il CSI. Inoltre, l'animatore, concordando con l'educatore referente utenti ed operatori, monitorizza e supervisiona le varie attività degli ADB che coinvolgono gli utenti del Centro.

Mantiene i rapporti con la comunità locale ed il volontariato in accordo con il CSI.

L'ADB ha il compito di :

- Rispettare le modalità esecutive delle attività svolte in conformità alla presente POS



- Aiutare i diversamente abili a salire e scendere dal mezzo, assicurarsi che le carrozzelle siano correttamente fissate agli appositi agganci durante il trasporto da e per il centro.
- Accertarsi che tutti i diversamente abili vengano prelevati in conformità a quanto previsto nel giro giornaliero secondo lo schema a bordo macchina, redatto dal CSI, avvisando tempestivamente il CSE in caso di guasti o altri impedimenti.
- Assistere gli utenti nell'igiene personale e nelle attività quotidiane in programma
- Partecipare alle attività

L'operatore ADB è tenuto all'osservanza del segreto professionale conformemente alle disposizioni di legge. Non deve quindi divulgare a nessuno eventuali informazioni di cui sia venuto a conoscenza nell'esercizio delle sue funzioni.

Non è consentito fumare durante l'espletamento dei servizi richiesti, fumare è limitatamente consentito nei luoghi a questo preposti.

Non è consentito l'uso del cellulare durante l'erogazione del servizio.

In caso di assenza dal lavoro a seguito di malattia o infortunio, è tenuto ad informare il CSE.

L'AdB è tenuto a comunicare con 24 ore di anticipo il proprio rientro in servizio.

L'AdB può chiedere di cambiare il turno di lavoro al CSE del servizio mediante la apposita modulistica, sono consentiti al massimo tre cambi di turno al mese, subordinati alle necessità organizzative.

Il documento illustrante la giornata tipo è visibile in bacheca e consultabile dagli operatori, utenti e chi ne fa esplicita richiesta.

## ***TARIFFE DELLE PRESTAZIONI***

L'importo della retta sociale è definito annualmente dalla Società della Salute dell'Area Grossetana.

La compartecipazione al costo del servizio è bimestrale e viene calcolata in base alla frequenza del soggetto disabile.

La compartecipazione bimestrale che va da un minimo di € 78,56 ad un massimo € 196,19, deve essere versata in favore del COeSO-SdS entro il mese successivo al bimestre di riferimento, con le seguenti modalità:

- versamento a mezzo di bollettino di conto corrente postale
- R.I.D. – autorizzazione permanente di addebito in C/C

## ***GESTIONE DELLE INFORMAZIONI***

La Carta dei Servizi aggiornata all'ultima revisione è a disposizione di coloro che ne fanno esplicita richiesta, è consegnata a tutte le famiglie degli utenti ed è esposta nella bacheca

presente in struttura. E' a disposizione dell'utenza o di chi ne ha bisogno il sito dell'Ente [www.coesoareagr.it](http://www.coesoareagr.it) e pagina facebook personalizzata <http://www.facebook.com/centrodiurno.ilgirasole.3>

Alla consegna della Carta dei Servizi il richiedente dovrà firmare un modulo di consegna .

### ***QUALITA DEL SERVIZIO- SISTEMA DI VALUTAZIONE E TUTELA***

#### **a) Valutazione**

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi la struttura si propone di:

- effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione dei familiari
- analizzare le schede reclami
- verificare la soddisfazione dei propri operatori.

L'analisi condivisa di tali dati tra la struttura, i suoi operatori, e i loro familiari permetterà di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

#### **b) Tutela**

La struttura esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite che può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente. Il Centro Diurno darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami per iscritto o verbalmente. Inoltre darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà la verifica e l'approfondimento del reclamo, riservandosi una risposta entro i 15 giorni successivi. Le azioni intraprese in seguito al reclamo vengono comunicate al Responsabile ed annotate nel modulo reclamo.

Non esiste la figura del facilitatore di qualità.

### ***MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI***

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- un colloquio con l'educatore di Comunità
- compilazione di un modulo da depositare nell'apposita cassetta "osservazioni e suggerimenti" sita all'esterno del Centro Diurno;
- una segnalazione a mezzo e-mail all'indirizzo seguente: [m.ciacci@coesoareagr.it](mailto:m.ciacci@coesoareagr.it)

### ***INFORMAZIONE PRIVACY SICUREZZA***

Per gestire la privacy, l'informazione e la sicurezza si è previsto quanto segue.

Trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs 196/2003 e successive integrazioni e modifiche; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di tutela della privacy. Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

Riconoscibilità del personale attraverso apposto cartellino d'identificazione e utilizzo di divise differenziate.

Partecipazione qualora sia necessario del familiare alle attività e alle cure assistenziali con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato.

Sicurezza tecnologica, impiantistica e delle attrezzature attraverso appositi programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire funzionalità e sicurezza.

È stato individuato e incaricato un Responsabile del Sistema Informativo per la raccolta dei dati.

### ***QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI***

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

Periodico: con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare sui quali aspetti aumenti o diminuisca il gradimento.

Semplice: in considerazione della fascia di “utenza debole” alla quale è destinato.

Anonimo: l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale.

I dati raccolti attraverso i questionari si tradurranno in stimoli utili per la struttura per la programmazione e per la gestione delle attività, saranno utilizzati per la gestione delle attività, e saranno utilizzati come “risorse” per l'innovazione ed il miglioramento continuo del servizio.

La diffusione dei dati raccolti avviene tramite l'esposizione dei risultati in apposita bacheca predisposta per la trasmissione delle informazioni.