



ALEMAR
GROUP
COOPERATIVA

ALEMAR
C-DOM

Corso San Pietro 41 – 20081 Abbiategrasso (MI)

CARTA DEI SERVIZI

DGR 6867/2022

Rev. 0.4 del 09/09/2026

Rev. 0.4 del 09/09/2026

DGR 6867/2022

CARTA DEI SERVIZI

*"La qualità della vita
non ha età"*

ALEMAR Cooperativa Sociale
www.alemarncoop.it



INDICE

1.	PREMESSA.....	3
2.	PRESTAZIONI EROGATE.....	4
3.	MODALITA' DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI	5
4.	TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA	6
5.	ORARI DI ATTIVITA' AMMINISTRATIVA E SANITARIA.....	6
6.	MODALITA' OPERATIVE A GARANZIA DELL'ATTIVITA' DI FRONT OFFICE	6
7.	CONTATTI.....	7
8.	PRESA IN CARICO.....	7
9.	DIMISSIONI	8
10.	MODALITA' IN CUI E' ASSICURATA LA CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA	9
11.	PRIVACY	10
12.	VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI	11
13.	GRADO DI SODDISFAZIONE	11
14.	MODALITA' DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI RECLAMI	12
15.	MODALITA' DI UTILIZZO DI EVENTUALI SERVIZI SANITARI EROGATI A DISTANZA (TELEMEDICINA)	12
16.	TARiffe APPLICATE.....	12
17.	ALLEGATI	12
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI C-DOM	13
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIARI C-DOM	15
	SEGNALAZIONE E/O RECLAMO C-DOM	16



Gentile Utente,

La invito a leggere la Carta dei Servizi riguardante l'attività di Cure Domiciliari affinché possa conoscere la Cooperativa Sociale ALE.MAR Onlus.

Vi sono illustrati tutti i servizi, nonché le modalità per proporre miglioramenti agli stessi o segnalare eventuali disservizi.

Sono convinto che questo strumento possa consentirle di accedere ai nostri servizi con maggiore partecipazione, facilitando, grazie al Suo cortese impegno, il lavoro del personale ALE.MAR.

Si allega al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni o reclami, da utilizzare per il miglioramento del nostro servizio.

Le porgo cordiali saluti

Il Presidente



1. PREMESSA

La Cooperativa Ale.Mar opera dal 2002 nell'ambito territoriale delle provincie di Pavia, Milano, Monza e Brianza, Lodi e territori limitrofi e gestisce, con risultati positivi, un gran numero di servizi.

Ale.Mar è certificata ISO Certificato ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità - Certificato ID n. Q-IT-24335-01 "Erogazione di servizi socio assistenziali sanitari ed educativi, compresi centri estivi e di trasporto presso strutture pubbliche e private" - Certificato ISO 14001:2015 Sistema di Gestione per l'Ambiente. Per riconoscere il nostro impegno alla sostenibilità. Certificato IS E-IT23004-02- Certificato ISO 11034:2003 Servizi all'infanzia Certificato ID N. SI-NA. 23023 -00 - Certificato ISO 22000 Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare. Certificato ID n. AQS/SA/156302025 - PDR 125 – Parità di genere.

La Cooperative Sociale ALE.MAR si occupa sul territorio della Regione Lombardia di assistenza domiciliare a qualsiasi titolo e livello.

A seconda della provenienza della richiesta di intervento la Coop. Sociale ALE.MAR attiva il proprio personale più vicino all'utente.

I Valori

Assumiamo come valori:

- Benessere: lavorare per il migliorare la qualità della vita favorendo il benessere delle persone, delle famiglie e della comunità locale.
- Territorio: operare per la conoscenza e la valorizzazione del territorio e del contesto sociale in cui si opera, promuovendo le relazioni, i legami sociali e le opportunità esistenti, in risposta ai bisogni del singolo e della comunità di appartenenza.
- Lavoro di rete: lavorare per la partecipazione e il coinvolgimento degli attori interessati dal progetto, nonché per l'attivazione di risorse della rete formale e informale (vicinato, parrocchie, associazioni, servizi pubblici, ...), in una logica di integrazione, scambio e coesione sociale.
- Professionalità: operare attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro e con uno stile e una qualità riconosciuti da tutti i destinatari.
- Connessione progettuale e collaborazione: con realtà provinciali, nazionali e internazionali di cooperazione sociale.

I Principi

- Uguaglianza: l'accesso e l'erogazione delle prestazioni e dei servizi deve essere garantita ai cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.



- Imparzialità: la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.
- Continuità: le prestazioni devono essere erogate in modo continuativo, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione regolare dei servizi.
- Partecipazione: l'utente ha diritto ad essere informato sulle modalità di funzionamento e di erogazione dei servizi e viene coinvolto nell'elaborazione del progetto di assistenza individuale.

2. PRESTAZIONI EROGATE

ALE.MAR garantisce le seguenti figure professionali:

- Responsabile Sanitario Medico con funzioni di organizzazione del servizio e di valutazione e miglioramento della qualità
- Coordinatori Amministrativi C-DOM
- Personale Medico con specializzazione in geriatria e fisiatria
- Assistenti Sociali
- Psicologa
- Educatori Professionali
- Terapisti della Riabilitazione
- Coordinatore infermieristico
- Personale infermieristico
- Operatori sociosanitari
- Ausiliari socioassistenziali

Le prestazioni che **ALE.MAR** effettua al domicilio sono le seguenti:

- *Prestazioni Fisioterapiche*
 - Riabilitazione post ricovero ospedaliero
 - Riabilitazione per patologie neurodegenerative,
 - Riabilitazione respiratoria,
 - Addestramento utilizzo ausili.
- *Prestazioni Infermieristiche*
 - Medicazioni lesioni
 - Prelievi ematici
 - Rilevazione parametri
 - Gestione incontinenza
 - Somministrazione farmaci tramite terapie infusive,
 - Gestione stomie,
 - Addestramento ai familiari
- *Prestazioni assistenziali*
 - igiene personale



- addestramento Caregiver
- *Prestazioni Specialistiche*
 - valutazioni fisiatriche
 - valutazioni geriatriche
- *Prestazione Psicologiche*
 - supporto all'utente e al caregiver
- *Prestazioni Logopediche*
 - riabilitazione al linguaggio
 - assistenza al paziente disfagico
- *Prestazioni Educative*
 - supporto familiare
- Prestazioni Sociali, Assistente Sociale
 - integrazione sociale

Gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al Medico di Medicina Generale dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

3. MODALITA' DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

Il Servizio di Cure Domiciliari è accessibile a tutta la popolazione e attivabile per bisogni di tipo sanitario attraverso diversi canali di accesso:

- Prescrizione e richiesta a cura del Medico di Medicina Generale o Pediatra, che dopo valutazione dei bisogni inoltra direttamente agli uffici Territoriali la richiesta o rilascia al cittadino la documentazione da presentare presso gli sportelli ASST per l'attivazione del servizio.
- Dimissioni protette ospedaliere: il medico di reparto inoltra direttamente la richiesta agli sportelli ASST di competenza per l'attivazione del servizio domiciliare.

L'Accesso alle Cure Domiciliari prevede come requisito basilare la NON trasportabilità dell'utente e quindi l'impossibilità di poter usufruire di servizi a livello ambulatoriale.

L'attivazione della pratica prevede la libera scelta del cittadino circa l'Ente Gestore che prenderà in carico l'assistenza domiciliare.

La carta dei servizi è consegnata al primo accesso, come strumento informativo e conoscitivo dell'Ente, oltre ad essere strumento fondamentale per reperire contatti con l'amministrazione e sui referenti, per esprimere gradimento tramite Customer Satisfaction o per comunicare eventuali disservizi tramite apposito modulo reclami.



4. TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

Le cure Domiciliari si configurano come servizio sociosanitario per il trattamento del paziente non in grado di recarsi presso le strutture territoriali di cura in quanto non deambulante, impossibilitato a superare le barriere architettoniche oppure non trasportabile, anche se deambulante, in modo temporaneo o permanente.

Per accedere al servizio non vi sono limiti né di età né di reddito.

5. ORARI DI ATTIVITA' AMMINISTRATIVA E SANITARIA

DAL LUNEDI' ALLA DOMENICA DALLE 7,30 ALLE 20,00

Le prestazioni erogate devono avere una durata effettiva di almeno 20 minuti per l'infermiere e di almeno 40 minuti per il fisioterapista.

La Coop. Sociale ALE.MAR si impegna, compatibilmente con le proprie esigenze di servizio, ad assecondare l'utenza nella predisposizione del calendario assistenziale.

6. MODALITA' OPERATIVE A GARANZIA DELL'ATTIVITA' DI FRONT OFFICE

La sede Operativa, con il relativo CALL-CENTER ed ARCHIVIO DOCUMENTALE, si trova ad Abbiategrasso (MI) in Corso San Pietro n.41, per l'utenza della ATS Città Metropolitana di Milano.

La sede operativa è raggiungibile attraverso automezzi propri, linee ferroviarie (collegamento Alessandria-Milano) e linee di trasporto interne alla città.

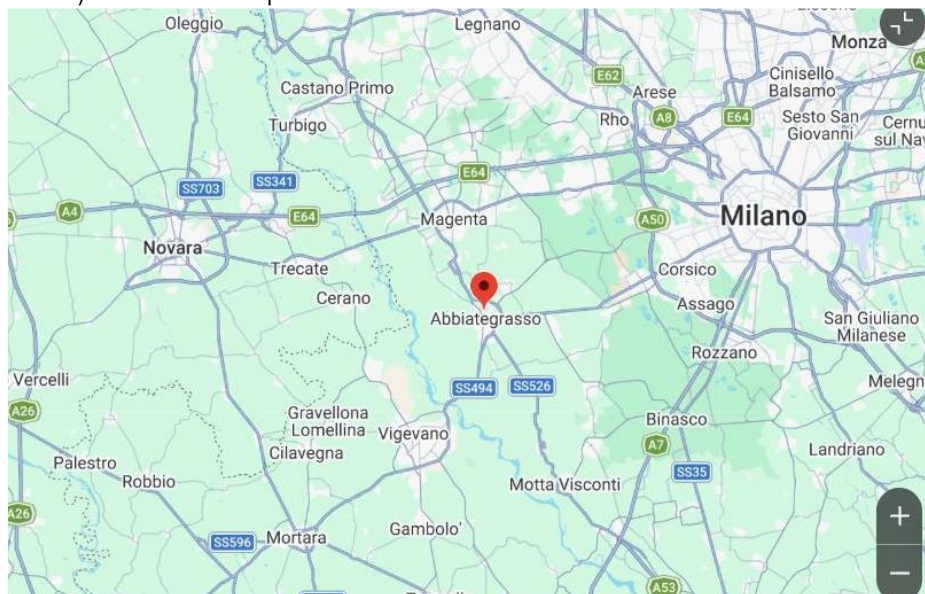


Figura 1 - sede Abbiategrasso, operativa

Gli orari di apertura degli uffici C-Dom delle sedi operative sono:

- dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 18:00 (si riceve previo appuntamento)



7. CONTATTI

I riferimenti telefonici sono: TEL: 0381/73703 3518481112

E-mail: adi@alemaronlus.it PEC: ale.maronlus@legalmail.it

E-mail dedicata : cdom.milano@alemarcoop.it

Sito web : <https://alemarcoop.it/assistenza-domicilia/c-dom-milano/>

Il recepimento delle chiamate, al di fuori delle fasce di copertura è SEMPRE assicurato dal Responsabile Sig. Cerutti Emanuele, al seguente numero di telefono: **335.310371**.

Il Care Manager svolge funzioni di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti presso il call-center anche attraverso dei suoi incaricati.

C-DOM	RESPONSABILE SISTEMA INFORMATIVO Dott.ssa Letizia Muffa, Alice Codegone
	RESPONSABILE ATTIVITA' DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO QUALITA' Dott. Pasquale Panella
	RESPONSABILE FORMAZIONE DEL PERSONALE Grossi Davide

8. PRESA IN CARICO

Alla presentazione della richiesta di attivazione del servizio da parte del MEDICO DI FAMIGLIA O Pediatra di libera scelta o dal presidio ospedaliero viene effettuata una valutazione dalle centrali operative territoriali rivolgendosi al PUNTO UNICO DI ACCESSO Delle ASST sul territorio.

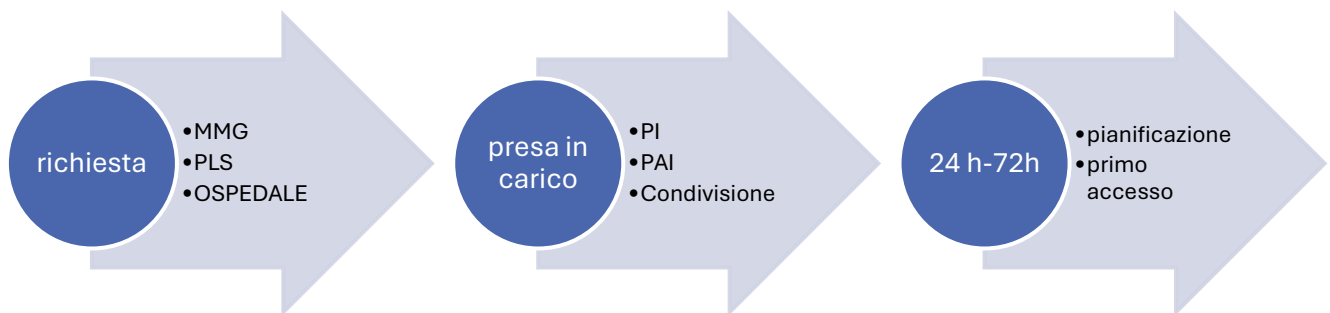
Nella prima fase viene effettuata un'analisi dei bisogni dell'utente e della propria famiglia, la prima valutazione è indispensabile al fine di poter analizzare gli aspetti clinici del paziente, gli aspetti della sfera sociale, le autonomie. Viene così steso un Progetto Individuale incentrato sul singolo utente. Gli interventi da erogare ad ogni utente sono definiti tramite il Piano Assistenziale Individualizzato che deve essere coerente con la richiesta del *Progetto Individuale* e ne definisce il percorso che prevede attività integrate esso contiene : la valutazione multidisciplinare dei bisogni assistenziali; l'identificazione degli obiettivi di salute; la pianificazione delle attività la definizione dell'attività e delle prestazioni da erogare; le figure professionali coinvolte e il referente del caso; il caregiver della persona assistita; gli eventuali aggiornamenti in base alla rivalutazione periodica dei bisogni.

In base alle prestazioni viene affidato il servizio a un professionista che provvede ad elaborare il PAI semplificato, il documento è il documento prevede: la tipologia delle prestazioni; Valutazione e identificazione del bisogno assistenziali; Determinazione degli obiettivi; Definizione e pianificazione delle attività; Verifica dei risultati raggiunti. Il PAI viene illustrato e condiviso con l'utente stesso e o il suo caregiver.



Al primo accesso l'operatore incaricato illustrerà all'utente e ai caregiver le modalità del servizio e tutte le attività previste durante il ricovero domiciliare:

- prestazioni erogate
- tempistiche
- riferimenti
- coinvolgimento diretto nell'assistenza
- condivisione del PAI, diaria e obiettivi assistenziali contenuti nel fascicolo sociosanitario.



9. DIMISSIONI

A fine del percorso di cura o della prestazione erogata nel caso in cui non ci sia un allungamento del progetto individualizzato si procede alla dimissione dell'utente e alla chiusura del FASAS.

I professionisti che hanno seguito il percorso di cura compilano la verifica del PAI, con il relativo raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Dimissioni:

- Guarigione/Miglioramento** → raggiungimento obiettivi
- Dimissioni Volontarie** → L'utente per tutta la durata del percorso di cura ha la possibilità di recedere l'ente gestore senza fornirne giustificazione. Ale.Mar mette a disposizione il customer care al fine di poter effettuare reclami o compilazioni di questionari di gradimento in qualsiasi momento. L'utente o il caregiver compila il "modulo di revoca dell'incarico", lo consegna direttamente e procede alla scelta di un nuovo ente.



- C. **Trasferimento** → in questo caso, vengono garantite le dimissioni mediante verifica del PAI, con la raccolta delle valutazioni sugli obiettivi individuati e le attività svolte. E' fondamentale il passaggio delle informazioni tra CDOM Ale.Mar e la nuova tipologia di servizio che effettua la presa in carico dell'utente.

Dopo la dimissione, della documentazione sanitaria in possesso viene archiviata presso l'ufficio amministrativo nella cartellina personale dell'utente. Copia della stessa può essere richiesta in forma scritta da parte del paziente o da un suo delegato, inviandone richiesta a :

PEC: ale.maronlus@legalmail.it

E-mail dedicata : cdom.milano@alemarcoop.it

Nella richiesta dovrà essere riportato : Nome – Cognome Utente – Codice Fiscale – data di nascita – periodo in cui si è svolta la prestazione.

La copia della documentazione, entro 30 giorni dalla chiusura, è gratuita. Preparato il fascicolo, il richiedente verrà avvisato di ritirarla in originale presso la sede in Abbiategrasso, ove porrà firma di ricevimento della stessa.

10. MODALITA' IN CUI E' ASSICURATA LA CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA

Obiettivo prioritario della Cooperativa Sociale Alemar è la progettazione e realizzazione di Cure Domiciliari, al fine di rispondere ai bisogni crescenti di sempre più numerosi cittadini che presentano un'elevata fragilità non solo della sfera fisica ma anche di quella relazionale e sociale, con necessità di interventi a breve, medio e lungo termine, sia di tipo socioassistenziale che sanitario.

L'obiettivo secondario, non meno importante, è quello di creare una rete il più omogenea possibile tra realtà territoriali, sanitarie, sociali ed ospedaliere spesso frammentate nella gestione ed erogazione di servizi al cittadino.

La Cooperativa Sociale Alemar, al fine di garantire un'adeguata risposta di continuità si impegna ogni giorno, attuando i seguenti criteri operativi:

- Presenza capillare sul territorio
- Disponibilità di intervento anche al di fuori delle fasce orarie garantite
- Utilizzo di personale residente sul territorio di intervento, al fine di garantire rapidità di intervento e gestione dei bisogni del paziente
- Comunicazione costante tra Ente Gestore e operatori
- Comunicazione costante tra Ente Gestore e Ente Pubblico
- Comunicazione costante tra Operatori Sanitari dell'Ente Gestore e MMG del paziente, al fine di intervenire nella maniera più celere possibile anche in caso di effettiva emergenza o per consulti di routine sull'andamento dell'assistenza
- Intervento immediato nel caso di pazienti in dimissione protetta da strutture ospedaliere (giorno stesso)
- Addestramento da parte degli operatori al caregiver presente al domicilio, in modo da responsabilizzare e rendere maggiormente partecipe il familiare.



- Addestramento da parte degli operatori al caregiver presente al domicilio, in modo da renderlo in grado di affrontare in maniera autonoma le situazioni di emergenza prima dell'arrivo del personale sanitario competente.
- Comunicazione preventiva di assenza da parte degli operatori al fine di agevolare la sostituzione dello stesso senza recare disagio al paziente.
- Turn-over degli operatori in modo da garantire presenza costante e massima operatività in tutti i periodi dell'anno.

In caso di **trasferimento** (dimissioni, punto C), Ale.Mar si occuperà di inviare e condividere il FASAS contenente il percorso di cura con l'utente e il suo caregiver.

Esempio in caso di ingresso in RSA → Aggiornamento con il percorso di cura nella Domanda Unica di Ricovero.

Diamo la possibilità, previa autorizzazione dell'interessato o del rappresentante legale, di poter interfacciarci direttamente con il MMG o con l'altro servizio di presa in carico. La condivisione documentale, è garantita da passaggi informatici nel rispetto delle autorizzazioni necessarie.

11. PRIVACY

Ale.Mar, garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di privacy al fine di tutelare i dati personali del singolo.

I dati saranno trattati con modalità manuali e con l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati, secondo le modalità e le cautele dal D.L.vo, e conservati per il tempo necessario all'espletamento delle attività riferibili alle predette finalità.

L'utente, caregiver, rappresentante legale al momento della presa in carico, viene informato mediante "consenso al trattamento dei dati sensibili". Esso ha diritto a conoscere tutti i dati personali che si stanno gestendo, al trattamento degli stessi; ad autorizzare la divulgazione che lo riguardano con le modalità descritte nel modulo; alla riservatezza sulle informazioni acquisite.

Ale.Mar fa oggetto di trattamento, nel rispetto del D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ai sensi del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, dei dati personali che La riguardano, acquisiti con la domanda di ammissione/colloqui e/o attraverso la compilazione di FASAS/cartella clinica.

I soggetti che trattano i dati nell'ambito di Ale.Mar sono:

1. gli incaricati del trattamento amministrativo, tutti vincolati all'assoluta riservatezza;
2. il personale sociosanitario e assistenziale (esclusivamente per i dati necessari alle rispettive attività), tutti vincolati all'assoluta riservatezza;

I dati e le notizie di tipo sociosanitario possono essere comunicati ai servizi sociali, sanitari e a enti esterni per motivi legati alla salute dell'interessato e a garanzia del soddisfacimento dei suoi bisogni.

I dati e le notizie di tipo sanitario e sociale saranno comunicati ai familiari espressamente indicati.

Il trattamento dei dati è strettamente necessario per le finalità amministrative, di prevenzione, diagnosi, cura, assistenza e a scopo scientifico che altrimenti non potrebbero aver luogo.

- ALE.MAR. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S. è il Titolare del trattamento.



- Samm Servizi Srl svolge l'incarico di Responsabile della Protezione dei Dati (DPO/RPD).

E-mail : dpo@alemarcoop.it

12. VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Ale.Mar adotta e definisce il sistema e gli obiettivi annuali da raggiungere.

Entro la fine del mese di marzo di ciascun anno, predispone la riunione e la relazione annuale, dove dopo aver verificato le risultanze dei dati pervenuti e la comparazione degli stessi con gli obiettivi prefissati l'anno precedente, mettendo in evidenza i risultati conseguiti, le criticità rilevate e le azioni correttive previste, stipula la relazione annuale e ripianifica gli obiettivi e le attività per il nuovo anno e nello stesso tempo diffonde a tutti i suoi operatori sanitari i risultati della relazione sulla valutazione degli obiettivi.

Si pregano tutti i fruitori dei servizi di compilare i questionari e di consegnarli (tramite posta, via e-mail o fax, direttamente alle sedi operative ALE.MAR oppure consegnandoli agli operatori o incaricati, in busta chiusa).

Potrà essere applicato il questionario Google- form con la predisposizione di un'analisi mediante piattaforma alemarcoop.

Si assicura il completo anonimato delle risposte ai questionari.

ALE.MAR applica il Regolamento UE 679/2016 e registra il consenso alle cure e al trattamento dei dati personali.

13. GRADO DI SODDISFAZIONE

Ale.Mar predispone due questionari per la raccolta dei dati relativi al livello di soddisfazione degli utenti che richiedono l'assistenza prevista dal servizio C-Dom dalla Coop. Sociale ALE.MAR.

La nostra azienda ha scelto di far compilare una volta all'anno il modulo riguardante il questionario di valutazione dei clienti C-Dom, o alla fine del periodo di servizio erogato, se questo è inferiore al periodo dell'anno in questione.

La compilazione del questionario rappresenta uno strumento estremamente efficace, attraverso il quale l'utente può esprimere in prima persona la propria soddisfazione o le proprie perplessità sull'assistenza erogata. Per noi è di fondamentale importanza in quanto ci permette di constatare il Livello di gradimento e soprattutto di avere una valutazione del nostro operatore sanitario per il servizio complessivo erogato.

I risultati ottenuti, dopo essere stati analizzati e tradotti in percentuale di soddisfazione del servizio, vengono consegnati sia ai nostri operatori sanitari che elaborati in relazione annuale con il piano di miglioramento a disposizione dell'utenza e Ente.



14. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI RECLAMI

Nel caso si vogliano fare delle segnalazioni o reclami sul funzionamento del servizio, i destinatari dell'intervento e/o i familiari possono rivolgersi ai referenti della Cooperativa, o utilizzare il servizio di Customer Care, dal Sito internet – www.alemarcoop.it

I reclami o le segnalazioni possono essere verbali, telefonici o scritti, attraverso il modulo allegato.

I tempi di gestione sono ristretti ed immediati; viene analizzata la segnalazione, contattato l'operatore sanitario in questione ed insieme al Care Manager e all'occorrenza al Direttore Sanitario si valutano gli eventuali correttivi per risolvere il disservizio.

In media dalla segnalazione del disservizio, ALE.MAR garantisce il correttivo entro 5 giorni. In dettaglio:

Reclamo, verbale → viene effettuato al Coordinatore del servizio, in base alla motivazione si procede, ad aprire la relativa azione correttiva ed ad effettuare la risoluzione entro i 5 giorni dalla segnalazione. Nel caso in cui non è possibile effettuare una risoluzione si procede con l'informativa all'interessato e alla apertura della relativa non conformità con reclamo scritto.

Reclamo, scritto → presentazione con modulo in allegato, disponibile allegato alla carta dei servizi (consegnata al primo accesso), disponibile nel sito internet, disponibile nell'ufficio dedicato. La risposta alla segnalazione avviene entro 5 giorni, con il dettaglio di stato di avanzamento della pratica.

A riguardo dei disservizi erogati, sarà predisposto un archivio per la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni correttive e/o di miglioramento.

15. MODALITA' DI UTILIZZO DI EVENTUALI SERVIZI SANITARI EROGATI A DISTANZA (TELEMEDICINA)

Non è attivo il servizio di erogazione delle prestazioni di telemedicina e teleconsulto.

16. TARIFFE APPLICATE

Il servizio è gratuito per il cittadino.

17. ALLEGATI

- Questionario Utente
- Questionario Caregiver
- Modulo Reclami



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI C-DOM

Gentile Signora/e,

Vi preghiamo di rispondere per aiutarci a migliorare l'assistenza offerta. Le vostre risposte verranno visionate soltanto dai responsabili del servizio.

Tipologia di utente

1) Sesso :

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

2) Età :

- ☐ < 18 anni
- ☐ Tra 18 e 30 anni
- ☐ Tra 31 e 50 anni
- ☐ Tra 51 e 65 anni
- ☐ > 65 anni

3) Da quanto tempo è seguito/a dal nostro servizio ?

- ☐ < 1 mese
- ☐ Tra 1 mese e 3 mesi
- ☐ Tra 3 mesi e 6 mesi
- ☐ Dai 6 mesi ad 1 anno
- ☐ > 1 anno

Con il valore più alto (5) si intende un servizio ottimo. Con il valore più basso (1) si intende un servizio pessimo. È sufficiente, nella prima parte, apporre un segno nella casella del proprio gradimento. È possibile, nella seconda parte, aggiungere anche commenti di carattere personale.

	<i>Pessima</i>	<i>Scarsa</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buona</i>	<i>Ottima</i>
<i>Puntualità operatore</i>	1	2	3	4	5
<i>Aspetto ed educazione del personale</i>	1	2	3	4	5
<i>Coinvolgimento della famiglia</i>	1	2	3	4	5
<i>Relazioni umane del personale</i>	1	2	3	4	5
<i>Orario ed organizzazione delle prestazioni</i>	1	2	3	4	5
<i>Coordinamento del servizio</i>	1	2	3	4	5
<i>Grado di soddisfazione generale</i>	1	2	3	4	5



PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Data ____/____/____

Firma*

Il presente modulo va consegnato in busta chiusa all'operatore o spedito al responsabile relazioni
con il pubblico presso **Ale.mar Coop. Sociale Onlus**
Corso San Pietro 41 Abbiategrasso – 20081 (MI).

*il questionario, può essere anonimo



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIARI C-DOM

Gentile Signora/e,

Vi preghiamo di rispondere per aiutarci a migliorare l'assistenza offerta. Le vostre risposte verranno visionate soltanto dai responsabili del servizio.

Con il valore più alto (5) si intende un servizio ottimo. Con il valore più basso (1) si intende un servizio pessimo. È sufficiente, nella prima parte, apporre un segno nella casella del proprio gradimento. È possibile, nella seconda parte, aggiungere anche commenti di carattere personale.

	<i>Pessima</i>	<i>Scarsa</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buona</i>	<i>Ottima</i>
<i>Puntualità operatore</i>	1	2	3	4	5
<i>Aspetto ed educazione del personale</i>	1	2	3	4	5
<i>Coinvolgimento della famiglia</i>	1	2	3	4	5
<i>Relazioni umane con il personale</i>	1	2	3	4	5
<i>Orario ed organizzazione delle prestazioni</i>	1	2	3	4	5
<i>Coordinamento del servizio</i>	1	2	3	4	5
<i>Grado di soddisfazione generale</i>	1	2	3	4	5

PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Data ____/____/____

Firma*

Il presente modulo va consegnato in busta chiusa all'operatore o spedito al responsabile relazioni con il pubblico presso **Ale.mar Coop. Sociale Onlus**
Corso San Pietro 41 Abbiategrasso – 20081 (MI).

*il questionario, può essere anonimo



SEGNALAZIONE E/O RECLAMO C-DOM

Il sottoscritto/a (nome, cognome)	
Codice fiscale	
Data di nascita	
Residente a	
In via	
Numero di telefono	
In qualità di (indicare se utente, parente, altro)	
Del Sig./Sig.ra	
In relazione al CDOM - periodo	

SI DESIDERA EVIDENZIARE che (esprimere l'oggetto della segnalazione/reclamo):

SI DESIDERA COMUNICARE che (esprimere eventuali suggerimenti):

Data ____/____/____

Firma

Il presente modulo va consegnato in busta chiusa all'operatore o spedito al responsabile relazioni con il pubblico presso **Ale.mar Coop. Sociale Onlus**
Corso San Pietro 41 Abbiategrasso – 20081 (MI).

Eventuali recapiti per l'invio della gestione : _____



Riferimenti Utili Ale.Mar



TEL: +39 0381 73703
CELLULARE : +39 351 8481112



www.alemarcoop.it
<https://alemarcoop.it/assistenza-domicilia/c-dom-milano/>



E-mail dedicata: cdom.milano@alemarcoop.it

E-mail: adi@alemaronlus.it PEC: ale.maronlus@legalmail.it



Corso San Pietro, 14
20081 Abbiategrasso (MI)