

# PASSAPAROLA

Numero 2  
2017

Notizie da Casa famiglia Padre F. Spinelli

*Valorizzare è  
...Vita nuova!*

*Quest'anno non ti farò  
gli auguri di **Buona Pasqua**.  
Sì, almeno non i soliti auguri  
che tutti ti possono fare...  
Ti voglio donare un sorriso  
e tutto l'affetto...  
Ti voglio augurare di cuore  
un buon cambiamento,  
un buon miglioramento...  
Lascia il vecchio ed apriti al nuovo...  
Perché è questo il vero  
senso della Pasqua.  
Che a partire da oggi  
la tua vita possa sbocciare  
e fiorire nel  
migliore dei modi.*



*Auguri*

## *Indice*

- pag. 2** PassparTù: Pasqua, tempo di rinnovamento
- pag. 3** Anche la natura si rinnova | "Tipizzare" per valorizzare la diversità
- pag. 4-5** Casa nuova, vita nuova e... nuova avventura!!!
- pag. 6** Marzo 2017: "esplode" la mimosa! | Pranzo in giallo
- pag. 7** "Camminate nella carità", la parola a padre F. Spinelli
- pag. 8** La qualità che dà valore
- pag. 9-12** Dar valore con i numeri. La customer satisfaction 2016



# Pasqua: tempo di...

# rinnovamento



Pass  
par

tù



*Nel laboratorio "biglietti di Pasqua"  
oltre all'impegno c'è posto anche  
per la creatività!*

... È di nuovo si avvicina la Pasqua... momento ricco di significati in cui si festeggia il "passaggio": dalla Morte alla Rinascita... passaggio necessario al rinnovamento di sè stessi. Traggo spunto da questo pensiero per raccontarvi che ogni anno, da diversi anni, apro il periodo pasquale per alzare il volume della mia interiorità cercando di sentire quali parti di me sto lasciando andare e quali mi preparo ad accogliere. Ovviamente questo momento rappresenta un importante



passo di un cammino che cerco di "animare" con costanza ed impegno e non può essere un frammento isolato dalla quotidianità. Ma alcune festività, ed in particolar modo la Pasqua, diventano quell'opportunità per fare il "grande salto" verso qualcosa di nuovo che spesso coincide con nuove abitudini di vita: relazioni con gli altri e con se stessi. La domanda è: "cosa non mi appartiene più e cosa sento di avere acquisito, accolto di nuovo?" Possiamo intendere, in questo senso, praticamente tutti gli aspetti di vita: abitudini alimentari, relazioni interpersonali, punti di vista e tanto tanto altro. Non è mai semplice abbandonare un vecchio schema, seppur nocivo, ma conosciuto... non è facile perchè entrano in gioco le nostre vulnerabilità: abbiamo paura. Ma per chi vive l'evoluzione personale ed il percorso di crescita interiore come dei VALORI attraverso i quali arricchire la quotidianità, allora è proprio necessario che questo "passaggio" da vecchio a nuovo si faccia pienamente.



E proprio questo vuole essere il mio augurio per la Pasqua 2017: che questo tempo possa rappresentare un rinnovamento e una rinascita, perchè una vita senza rinnovamento è una vita senza sapore né colore.

## Buona Pasqua a tutti, suore, operatori e volontari

*Con i nostri più cari Auguri... gli ospiti di Casa Famiglia alle prese con la Pasqua!*

# Anche la *natura* si rinnova



**P**asqua è la festa che celebra l'arrivo della primavera. Tutte le cose in natura si rinnovano e chi non guarda con meraviglia al cambiamento stagionale?!?!

In natura il mistero della Pasqua si può percepire grazie ad alcune esperienze, è il momento buono di piantare i bulbi, di seminare e di averne cura. A poco a poco spunterà l'erbetta e germoglieranno i bulbi. E' possibile ammirare tutto ciò che sta crescendo, è come se tutto il mondo si stesse risvegliando dopo l'inverno... ed ecco che la morte genera la vita! La natura ci svelerà suoni, colori e profumi nuovi non sentiti da tempo...

Un grazie sentito alla scuola media per i numerosi bulbi condivisi e gentilmente offerti da un papà...a breve la generosità "porterà frutto"!

*Gli educatori del CDD*



## "TIPIZZARE" per VALORIZZARE la *diversità*

**J**l processo di tipizzazione intrapreso nelle 5 U. a. (Unità abitative) RSD di Casa Famiglia in quest'ultimo anno sta prendendo forma e sta sempre più valorizzando il lavoro che le diverse equipe svolgono all'interno di ciascuna unità. Grazie a questo grande cambiamento ogni singola U.a. ha potuto concentrarsi su aspetti specifici legati alla tipologia degli ospiti inseriti: aspetti comportamentali, legati cioè alla riduzione di comportamenti problema e all'acquisizione di nuove abilità, aspetti legati alle autonomie e all'indipendenza, aspetti più incentrati al benessere psico-fisico della persona con disabilità intellettiva profonda. Ma parlare di "**tipizzazione**" non significa solo suddividere gli ospiti in base a bisogni comuni e a similitudini comportamentali...

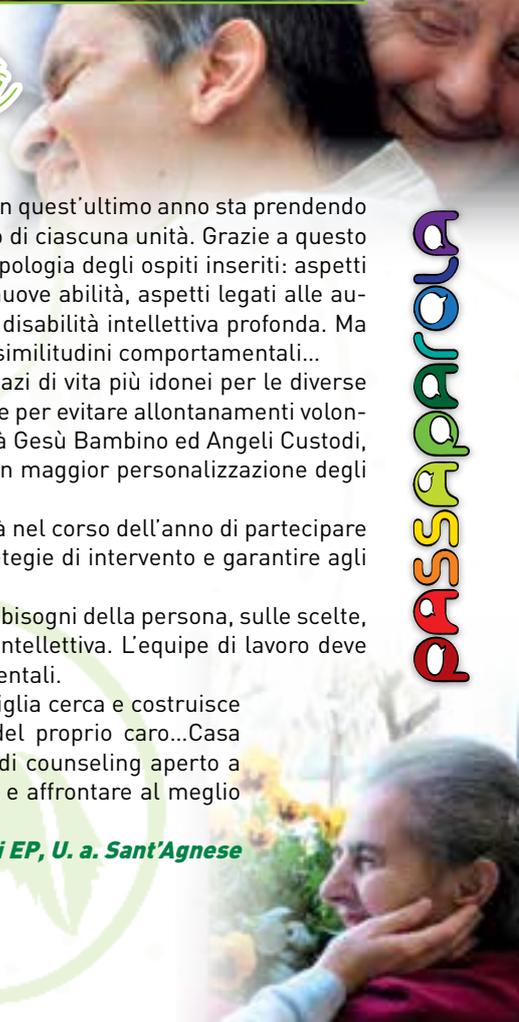
...la "**tipizzazione**" è modificazione ambientale: si è cercato di individuare quali fossero gli spazi di vita più idonei per le diverse tipologie di ospiti. Si è provveduto all'installazione di porte a codice nell'unità abitativa S. Agnese per evitare allontanamenti volontari che avrebbero messo a rischio la sicurezza degli ospiti e a uno scambio di spazi tra le unità Gesù Bambino ed Angeli Custodi, per permettere agli ospiti più autonomi ed indipendenti di vivere in uno spazio più ampio e con maggior personalizzazione degli ambienti.

...la "**tipizzazione**" è formazione: gli operatori presenti nelle unità abitative hanno la possibilità nel corso dell'anno di partecipare ad eventi formativi con docenti esterni alla struttura per migliorare ed apprendere nuove strategie di intervento e garantire agli ospiti una Qualità di Vita sempre migliore.

...la "**tipizzazione**" è lavorare per un unico obiettivo...la persona: una vita di qualità si fonda sui bisogni della persona, sulle scelte, sui desideri e sulle aspettative, qualsiasi sia il livello di gravità della persona con disabilità intellettiva. L'equipe di lavoro deve considerare la persona nella sua globalità considerando i fattori personale e contestuali/ambientali.

...la "**tipizzazione**" è dare voce alle famiglie degli ospiti: la famiglia cerca e costruisce un rapporto di fiducia con il personale che si prende cura del proprio caro...Casa Famiglia in questo anno ha fornito gratuitamente un servizio di counseling aperto a tutti i famigliari al fine di esprimere eventuali disagi e criticità e affrontare al meglio l'inserimento all'interno della struttura residenziale.

*Sara Polenghi EP, U. a. Sant'Agnese*



# Casa nuova, *vita nuova* e...

Da una citazione delle suore che ci hanno preceduto:

**"L'ordine e la pulizia sono le strade che conducono a Dio"**

L'anno 2017 si apre con una grande NOVITÀ: le storiche U. a. ANGELI CUSTODI e GESÙ BAMBINO traslocano!!!

L'U. a. GESÙ BAMBINO si preparerà ad accogliere ospiti e operatori dell'U. a. ANGELI CUSTODI e viceversa.

La scelta è stata fatta per meglio rispondere ai bisogni degli ospiti in seguito al processo di tipizzazione intrapreso da alcuni mesi a Casa Famiglia. Gli ospiti dell'U. a. ANGELI CUSTODI

necessitano di spazi strutturalmente diversi per rispondere ai loro bisogni, trovando negli spazi dell'unità GESÙ BAMBINO la soluzione migliore; mentre per gli ospiti dell'U.a. Gesù Bambino, disabili anziani e con un maggior grado di compromissione, meglio si adatta un reparto "più raccolto".

Pronti, partenza, via... TUTTI, ospiti e operatori e suore al lavoro!!!!

Si svuotano gli armadi e si riempiono gli scatoloni.

Con l'arrivo della primavera... casa nuova, vita nuova e nuova avventura!!!!



Sono finite le vacanze...  
...a giorni si faranno le valige  
e non si tornerà indietro...  
...nella casa nuova da  
1000 e 1 notte è festa.

**Benvenuti  
in questa casa!!!**

**Pensiero dell'ospite Renato Pavese  
ex U. a. Angeli Custodi**

# ...nuova avventura!!!

È tempo di trasferimento anche per la nostra piccola comunità di Suore Adoratrici residenti a Casa Famiglia. Da un paio di settimane, infatti, ci siamo trasferite nella casetta "Comunità Betania", ex CSS (Comunità Socio Sanitaria), situata all'interno della struttura per destinare una parte della casa abitata, ormai da decenni, dalla nostra presenza a spazi nuovi e più funzionali per i nostri ospiti.



Papa Francesco, in un suo discorso (Centro di Astalli, Settembre 2013) ha affermato: *"Il Signore chiama a vivere con generosità e coraggio l'accoglienza nei conventi vuoti. Certo non è qualcosa di semplice, ci vogliono criterio, responsabilità, ma ci vuole anche coraggio"*. Il Papa in quell'occasione aveva voluto insistere sullo spirito di povertà della Chiesa: *"Facciamo tanto, forse siamo chiamati a fare di più, accogliendo e condividendo con decisione ciò che la Provvidenza ci ha donato per servire"*.

Ecco cosa ci ha spinte a riflettere relativamente alla possibilità di impegnare gli ampi spazi della nostra casa per dare voce alle nuove necessità del territorio. Numerosi sono infatti gli anziani che settimanalmente bussano alla porta per chiedere un alloggio. Da questa domanda nasce la nostra risposta: la creazione di 10 posti letto solventi per ricoveri di sollievo, soggiorni a breve termine per familiarizzare con la realtà della RSA in vista di un po-



sto definitivo o per forme di ospitalità con specificità nell'assistenza socio sanitaria. Il cantiere è partito e insieme si stanno studiando le sistemazioni migliori per essere attivi, imprevisi permettendo, per Settembre. Prossimamente vi illustreremo la nuova realtà!



**Suor Stefania**



# 8 Marzo 2017: "esplode" la mimosa!

**A**nche quest'anno a Casa Famiglia si è tenuta la Festa della donna. L'iniziativa ha riscosso grande apprezzamento da parte di tutte le donne di Casa Famiglia, un'occasione d'incontro per festeggiare insieme questo momento. E quale miglior occasione per mettere le gambe sotto il tavolo con un pranzo delizioso...mousse al salmone, risotto con arancia e taleggio, lonza, patate al forno ed infine non poteva mancare la torta mimosa e un goccio di spumante. Il Sig. Antonio, a sorpresa, ha omaggiato le gentili signore con un mazzetto di mimosa e un gradito presente. Un ringraziamento particolare va dato anche al Sig. Flavio che ogni anno ci regala la mimosa raccolta nel suo giardino in terra ligure e portata direttamente a Casa Famiglia per noi. A tutte...arrivederci all'anno prossimo!

## 8 Marzo 2017, Festa della Donna

*La donna è l'amore del cuore,  
la donna è molto speciale,  
le donne sono meravigliose,  
le donne sono simpatiche.  
Le suore sono le stelle del cuore,  
nel convento son innamorate del Signore Gesù, loro sposo speciale.  
Le donne sono contente del loro cuore"*

**Poesia scritta dall'ospite Agnese Terzi (CDD)**

*"La donna è una persona importante. Nella vita di ogni uomo c'è una donna che deve essere rispettata"*

**Antonio Polito, ospite del CDD**



## Pranzo... in GIALLO



**C**hi l'ha detto che per festeggiare la festa della donna bisogna essere giovane? Le ospiti della RSA di Casa Famiglia Spinelli smentiscono questa affermazione: giovedì 9 marzo hanno festeggiato la ricorrenza della festa della donna con un pranzo in compagnia delle loro parenti...donne ovviamente. Per festeggiare e mangiare in compagnia l'età non conta: queste signore, tra gli 80 e i 102 anni, si sono divertite un sacco e hanno trascorso alcune ore in allegra compagnia. Tutto era stato preparato in giallo per l'occasione: tovaglie, bicchieri, piatti, decori e non poteva mancare la mimosa... come fiore ma anche come torta: era squisitaaaa!



L'appuntamento sarà di sicuro per l'anno prossimo e nell'attesa...W le donne!

**Dayana, EP in RSA**

# Camminate nella *carità*

la parola a padre F. Spinelli

“*La suora diventa occhio al cieco, piè allo zoppo, madre all'orfanello e derelitto, e consola le agonie con il sorriso delle caste e immortali speranze del cielo; ella è tutta per tutti, specie negli infelici, vede con l'occhio della fede e coi palpiti della carità l'oggetto del suo più puro amore; vede, ama Gesù*”.

DA UN'ESORTAZIONE DEL BEATO SPINELLI A VIVERE LA CARITÀ  
(Lettera alle suore, Rivolta d'Adda, 27 marzo 1908)

In occasione del percorso formativo 2017 per tutti gli operatori e i volontari di Casa Famiglia, Don Ezio Bolis, sacerdote della Diocesi di Bergamo, insegnante ed esperto di Spiritualità, ha commentato una lettera del Beato Francesco Spinelli scritta alle sue suore nel 1908.

Condividiamo alcuni stralci del suo intervento.

*“Le persone non hanno bisogno solo di qualcuno che voglia loro bene e che glielo mostri con parole, e gesti di affetto. E' lo stile che deve regnare in questa casa, deve essere lo stile di chi non fa distinzione tra ricchi e poveri, tra vecchi e giovani, di chi non fa preferenze ma tratta tutti i malati con la stessa attenzione. (Don Francesco Spinelli) richiamandosi all'apostolo Paolo, dice di “farsi tutto a tutti” e nell'ultima parte di questo brano che è commovente, bellissima esorta a diventare occhio al cieco, piede allo zoppo, madre all'orfano. Vuol dire che non si tratta solo di offrire delle prestazioni ma chiede molto di più, essere uniti a chi soffre facendo quasi corpo con lui, condividendo il suo essere: ti devi fare tutto con lui, nel senso dell'Incarnazione.*

*Qui troviamo uno dei principi teologici che sostiene tutta la spiritualità di padre Spinelli. L'Incarnazione cos'è? E' il figlio di Dio che viene incontro all'uomo, si è fatto simile in tutto, ha preso la debolezza umana per aiutare l'uomo, così devono agire le suore e coloro che si ispirano al carisma di padre Spinelli!*

*Ognuno di noi deve essere occhio al cieco, piede allo zoppo, madre all'orfano. Riprendendo l'esortazione di S. Paolo agli abitanti di Efeso: “Siate imitatori di Dio, come figliuoli carissimi e camminate nella carità, come Cristo ci ha amati”, il Beato Francesco “esagera” perché pone davanti, come obiettivo, non soltanto il fare il proprio dovere ma l'obiettivo finale è quello di imitare la carità di Cristo.*

*Utilizzerei un'immagine che non è presente in padre Spinelli ma mi pare aiuti a comprendere qualcosa della carità di Cristo: la croce!*

*I bracci della croce: larghezza, lunghezza, profondità, altezza.*

*La carità che Gesù ci mostra dalla croce è LARGA, cioè abbraccia tutti, non esclude nessuno.*

*La carità deve essere LUNGA, che dura nel tempo, non la carità di un momento, non è fuoco di paglia ma che dura, che raggiunge anche chi è lontano.*

*Poi una carità PROFONDA, il braccio della croce che si pianta in terra, che va giù in basso, che si piega, che diventa umile, che si abbassa.*

*E poi l'ALTEZZA, la carità è qualcosa di alto, che non viene dalle tue capacità, dalle tue energie, ma è il dono che il Signore ti dà se gliela chiedi, cioè soprannaturale come dice don Francesco, non è solo frutto del nostro impegno, è grazia di Dio, così come lo è anche il bene che facciamo...*

*“Camminate nella carità” si ripete tre volte.*

*La carità è un cammino, non si arriva tutto in una volta, non si ottiene tutto in un colpo, è un percorso che ha delle tappe, che ha un dinamismo, non si è mai arrivati alla pienezza della carità. Questa carità dice ancora, “è quello che attrae, quello che evangelizza.... Così la vostra vita sia un profumo, sia un incenso (li senti anche da lontano).*

*C'è un buon profumo che si percepisce dove ci sono delle persone che vivono, lavorano, operano secondo questo stile, si sente il profumo appena entri, lo percepisci.*

*Questo è l'obiettivo che ci proponiamo: chi entra qui (a Casa Famiglia), anche solo una volta, percepisce anche dal vostro modo di lavorare, di trattare le persone, percepisce il profumo della carità di Cristo”.*

A cura di suor Daniela



## SISTEMA GESTIONE SICUREZZA SUL LAVORO

Informiamo che **Casa Famiglia "Padre Spinelli"** si è dotata di un nuovo strumento che completa la politica della sicurezza chiamato **Sistema Gestione Sicurezza sul Lavoro (SGSL)** nell'ottica del puntuale e costante aggiornamento previsto al fine di ottemperare alle specifiche normative vigenti in materia. La politica della sicurezza esprime la volontà dell'Istituto di garantire un ambiente sicuro per la sicurezza e la salute dei lavoratori e di tendere al continuo miglioramento degli standard di sicurezza ai fini della tutela di lavoratori, volontari, ospiti e visitatori che si trovino nella struttura o che svolgano servizi per essa, anche fuori dai siti di propria pertinenza.

## ...La qualità che dà valore

### I risultati della customer satisfaction 2016

Anche a Casa Famiglia si è ormai superato da tempo il periodo storico della "produttività", ovvero del puro assistenzialismo, oggi la sfida è quella di un servizio di qualità. E' la qualità a dare valore ad una realtà. Qualità che per noi si declina nell'attenzione all'ospite perché sia posto sempre al centro del nostro servizio, ovvero sia il punto da cui partire, la meta da raggiungere e il mezzo che ci impegna per dare una risposta sempre più piena alle sue aspettative.

La soddisfazione del cliente (nella letteratura inglese *customer satisfaction*) è l'indagine che annualmente ogni struttura sociosanitaria è chiamata a compiere per la rilevazione del grado di soddisfazione del "cliente" assunta come misura della qualità del servizio. La soddisfazione dell'ospite è da intendersi come la percezione dello stesso di aver speso bene le proprie risorse, avendo ottenuto, in proporzione alle sue aspettative, il massimo possibile.

I grafici che seguono, permettono di cogliere a vista d'occhio la positività del nostro impegno nell'anno 2016 e la breve relazione che accompagna l'indagine effettuata in ciascuna unità d'offerta non solo sintetizza, ma vuole completare quanto il semplice dato sottolinea in modo esclusivamente analitico.

Direi, allora, che anche i numeri possono **VALORIZZARE**: danno valore a quanto fatto in quest'ultimo anno, danno valore all'impegno che continuerà ad accompagnare il servizio dei nostri operatori ma soprattutto raccontano quanto è il valore che attribuiamo a tutti i nostri ospiti!

### • Osservazioni sulla Customer Satisfaction ospiti RSA 2016 •

Nel 2016 la rilevazione dei dati ha permesso di raccogliere 29 questionari RSA su 48 totali compilati in tutto o in parte. Si tratta di un numero molto limitato di questionari, già in calo nelle pregresse rilevazioni.

Vista anche la gravità delle persone che sono inserite in RSA, i questionari sono stati compilati prevalentemente dai familiari/Tutori/Amministratori di Sostegno degli ospiti.

Si tratta per circa i 2/3 del campione di ospiti di sesso femminile, in prevalenza inserite in struttura da più di 2 anni.

In linea con le precedenti rilevazioni, emerge un indice di gradimento rispetto agli items considerati che si attesta su valori prevalenti di "Molto soddisfatto" - "Soddisfatto".

I rimandi parzialmente negativi emersi ("un pò insoddisfatto") riguardano:

- Le cure sanitarie che riceve • Il rapporto umano con gli altri ospiti della casa • Gli orari di apertura al pubblico
- La quantità di spazio personale a disposizione • L'aspetto e l'arredamento della camera
- L'aspetto e l'arredamento degli altri ambienti • La temperatura e la ventilazione degli ambienti • Gli orari della giornata
- L'attenzione, le cure e il rispetto per gli aspetti personali e religiosi della vita • Il tempo giornaliero

Questi rimandi meno positivi riguardano comunque un numero circoscritto di soggetti (da 1 a 2 persone).

La maggior parte degli intervistati ritiene di sentirsi in prevalenza "soddisfatto" al termine della giornata e nell'insieme l'ospitalità offerta viene giudicata dalla maggioranza degli intervistati "ottima".

In linea con la pregressa rilevazione, anche in quest'ultima le aspettative al momento del ricovero vengono valutate prevalentemente come "pienamente" soddisfatte.

La valutazione circa l'organizzazione della struttura si attesta su un giudizio tra il "soddisfacente" e "ottimo".

Gli aspetti reputati come più importanti circa il ricovero in struttura si riporta: l'attenzione al paziente (1° posto), organizzazione ed efficienza (2° posto), e al terzo posto professionalità adeguata.

Gli aspetti maggiormente apprezzati riguardano la disponibilità e la cortesia.

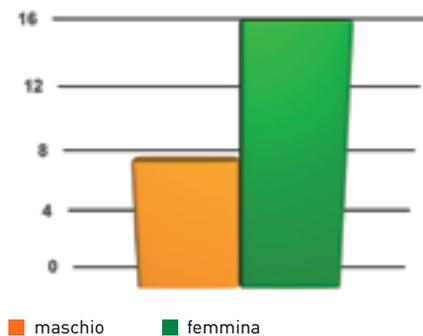
Il quadro globale che emerge per l'unità d'offerta RSA appare positivo, come già emerso anche nelle rilevazioni pregresse.

Si auspica un maggior numero di questionari restituiti nella rilevazione 2017 per consentire così un rimando maggiormente rappresentativo. In linea con la mission della struttura si lavorerà anche in futuro per garantire continuità al lavoro sinora svolto e dell'attenzione riservata all'ospite nella sua globalità.

# CUSTOMER 2016 R.S.A.

N. 29 questionari restituiti su 48. Alcune voci di alcuni dei questionari restituiti compilati sono state lasciate in bianco

## A) Lei (o il Suo familiare ospite della Casa) è:

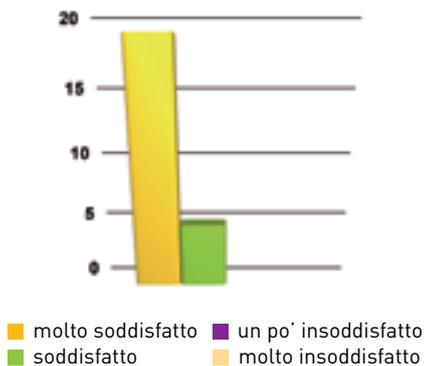


## B) È ricoverato da

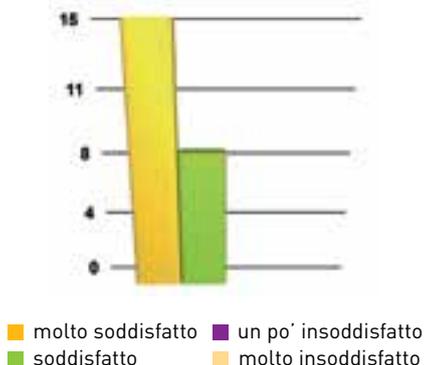


## C) Rispetto alla Sua esperienza, o all'esperienza del Suo familiare ospitato, che cosa pensa riguardo a:

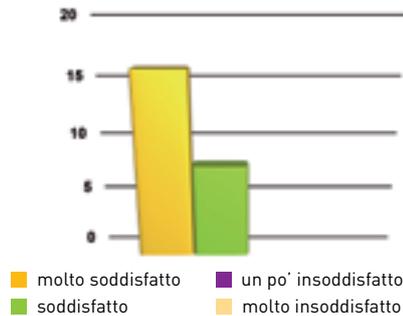
### 1) Il modo in cui è stato accolto all'arrivo:



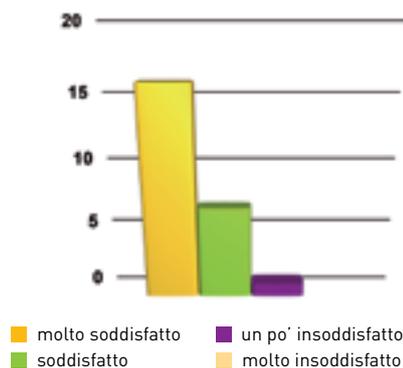
### 2) Le informazioni ricevute all'arrivo:



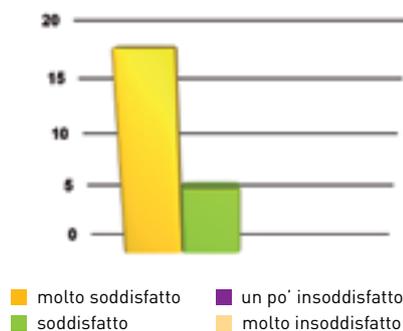
### 3) Il servizio di assistenza che riceve:



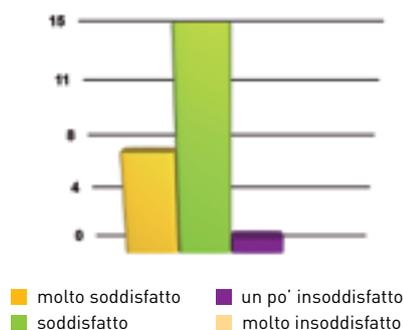
### 4) Le cure sanitarie che riceve:



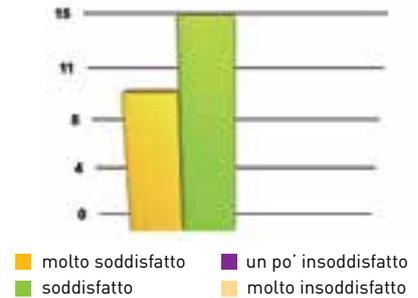
### 5) Il rapporto umano con il personale:



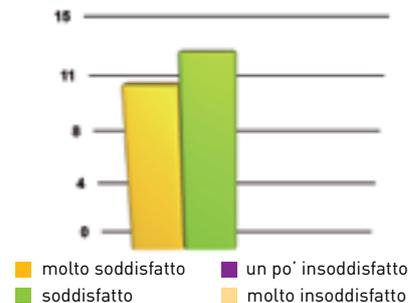
### 6) Il rapporto umano con gli altri ospiti della Casa:



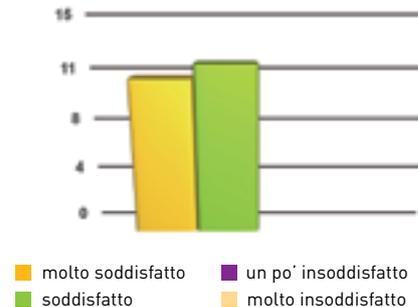
### 7) Il rispetto della riservatezza e del pudore:



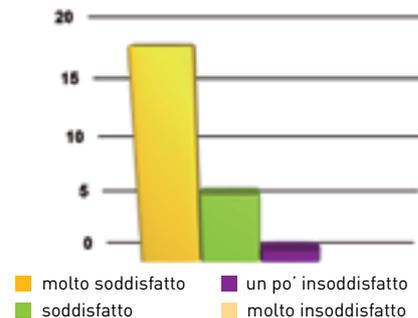
### 8) La pulizia, l'igiene:



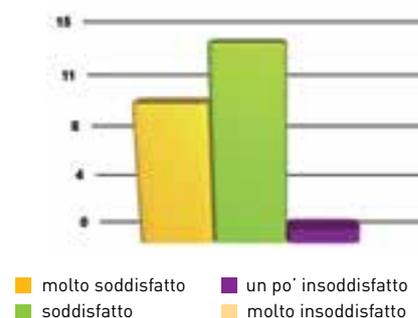
### 9) La qualità dei pasti:



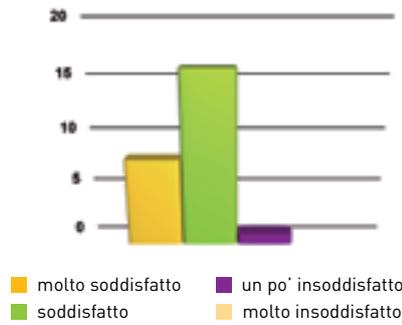
### 10) Gli orari di apertura al pubblico:



### 11) La quantità di spazio personale a disposizione (letto, armadio, comodino...)



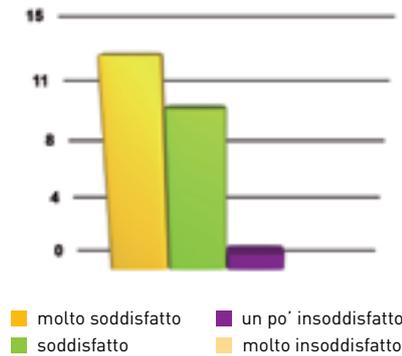
**12) L'aspetto e l'arredamento della camera**



**13) L'aspetto e l'arredamento degli altri ambienti (sala da pranzo, spazi comuni, sale di lettura...)**



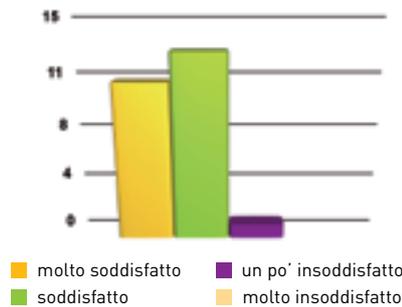
**14) La temperatura e la ventilazione degli ambienti**



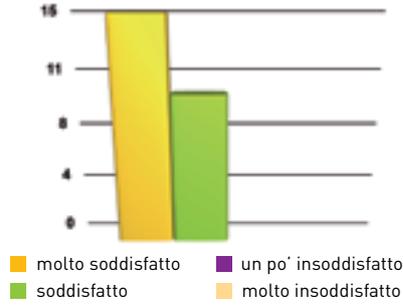
**15) Le possibilità di svago**



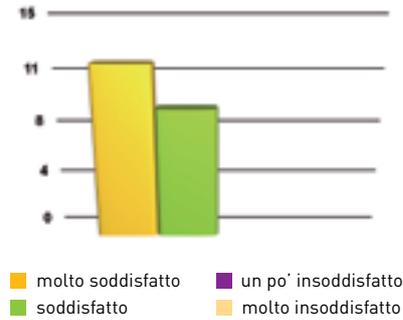
**16) Gli orari della giornata**



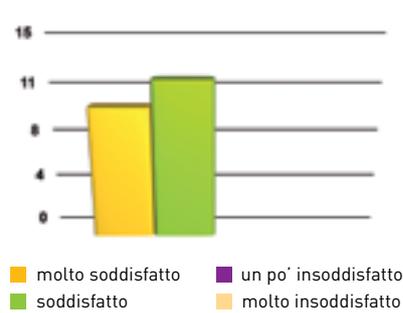
**17) Gli orari delle visite ai parenti**



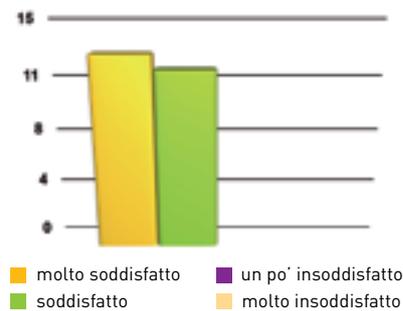
**18) La disponibilità del personale a fornire informazioni ai parenti**



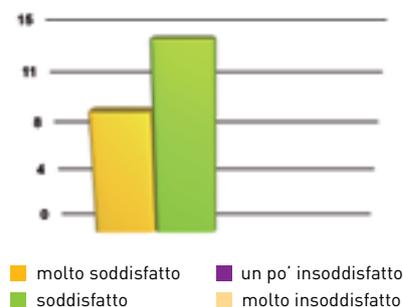
**19) L'attenzione personalizzata degli ausiliari socio-assistenziali**



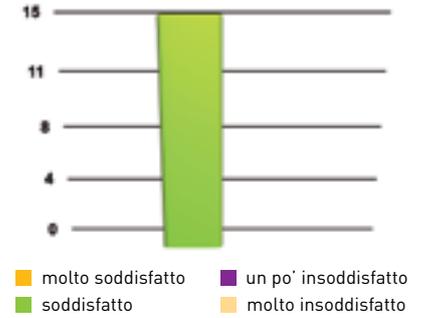
**20) L'attenzione e la competenza degli infermieri professionali**



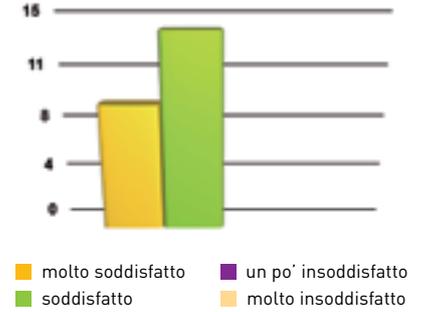
**21) La capacità e l'aiuto che Le offrono i terapisti della riabilitazione**



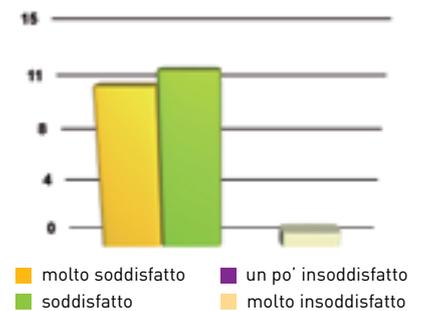
**22) La competenza professionale degli animatori**



**23) La disponibilità, l'ascolto e la comprensione dei medici**



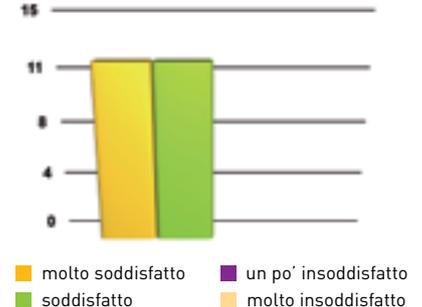
**24) La capacità di comunicazione delle Suore di Casa Famiglia**



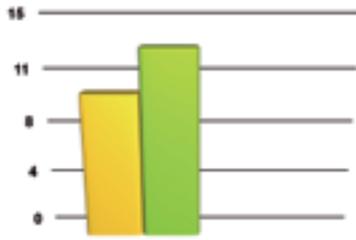
**25) L'attenzione, le cure e il rispetto per gli aspetti personali e religiosi della vita**



**26) La disponibilità e il rispetto dei volontari**

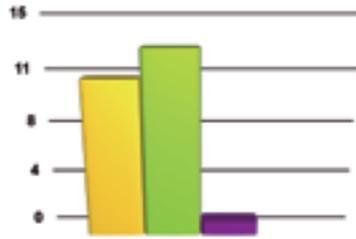


**27) L'attenzione alle sue esigenze personali**



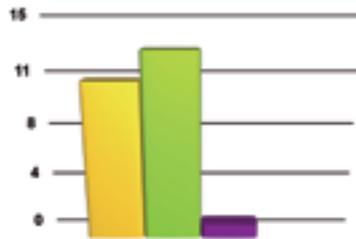
■ molto soddisfatto    ■ un po' insoddisfatto  
■ soddisfatto    ■ molto insoddisfatto

**28) Il tempo giornaliero (orari, pause...) di Casa Famiglia**



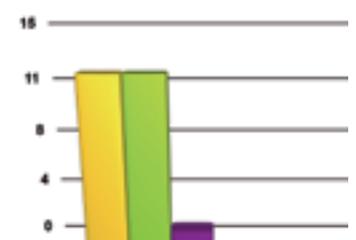
■ molto soddisfatto    ■ un po' insoddisfatto  
■ soddisfatto    ■ molto insoddisfatto

**29) Nell'insieme come si sente al termine della giornata?**



■ molto soddisfatto    ■ un po' insoddisfatto  
■ soddisfatto    ■ molto insoddisfatto

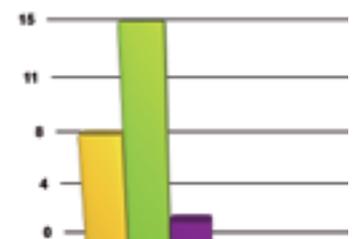
**D) Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?**



■ ottima    ■ insoddisfacente  
■ soddisfacente    ■ pessima  
■ sufficiente    ■ non saprei

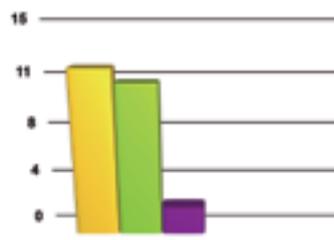
**In particolare, la sua valutazione è, per quanto riguarda:**

**1) Ambienti (letti, camere, corridoi, spazi comuni, reparti...)**



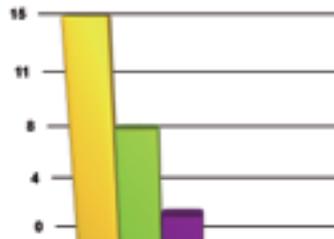
■ ottima    ■ insoddisfacente  
■ soddisfacente    ■ pessima  
■ sufficiente    ■ non saprei

**2) Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità)**



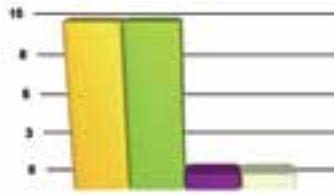
■ ottima    ■ insoddisfacente  
■ soddisfacente    ■ pessima  
■ sufficiente    ■ non saprei

**3) Tranquillità e comfort personale**



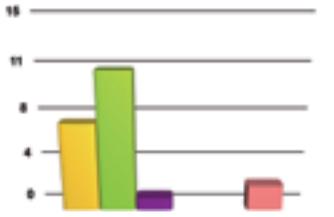
■ ottima    ■ insoddisfacente  
■ soddisfacente    ■ pessima  
■ sufficiente    ■ non saprei

**4) Come valuta complessivamente il vitto (qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei pasti)?**



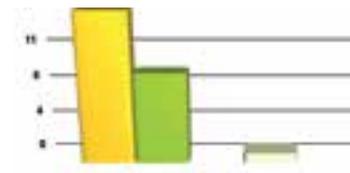
■ ottima    ■ insoddisfacente  
■ soddisfacente    ■ pessima  
■ sufficiente    ■ non saprei

**5) La possibilità di scegliere il menù**



■ ottima    ■ insoddisfacente  
■ soddisfacente    ■ pessima  
■ sufficiente    ■ non saprei

**6) Come valuta l'organizzazione di Casa Famiglia nel suo insieme (orari, disponibilità e professionalità)**



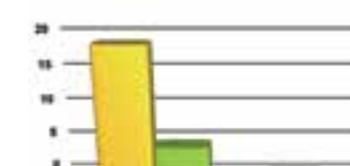
■ ottima    ■ insoddisfacente  
■ soddisfacente    ■ pessima  
■ sufficiente    ■ non saprei

**E) Durante il ricovero era informato delle persone a cui far riferimento per i suoi problemi?**



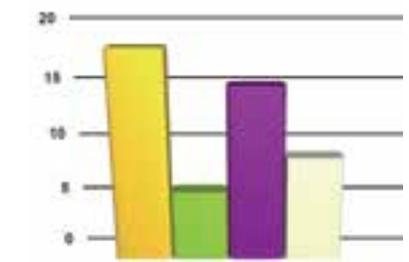
■ sempre    ■ solo qualche volta  
■ abbastanza    ■ mai  
■ sufficientemente    ■ non saprei

**F) Ritieni soddisfatte le aspettative che Lei aveva al momento del ricovero?**



■ pienamente    ■ solo in parte  
■ discretamente    ■ per nulla  
■ sufficientemente    ■ non saprei

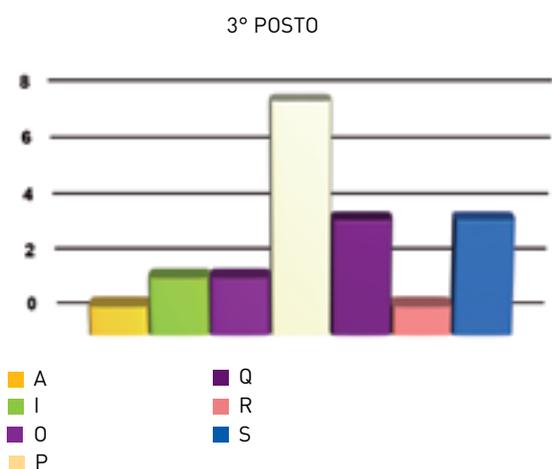
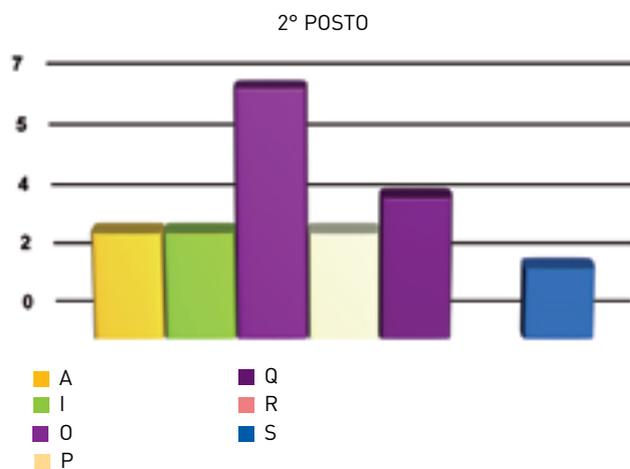
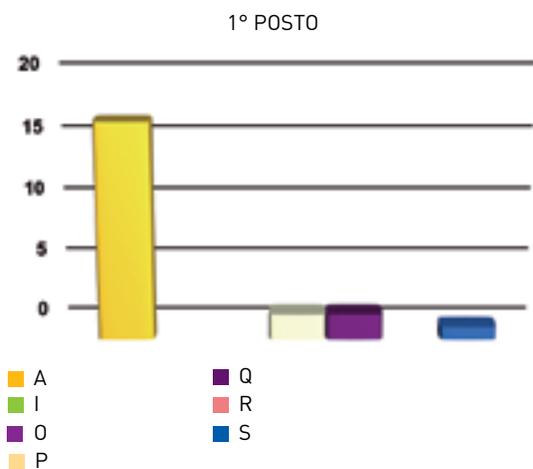
**G) Quali sono gli aspetti che apprezza maggiormente?**



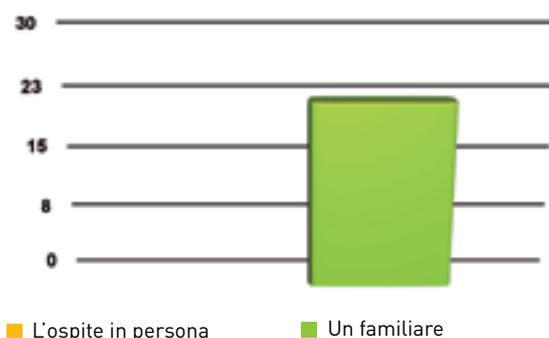
■ disponibilità    ■ attenzione  
■ ascolto    ■ altro  
■ cortesia

H) Concludendo, La preghiamo di classificare al primo, secondo e terzo posto (secondo grado di importanza da lei attribuito), i sottoelencati aspetti relativi al ricovero a Casa Famiglia (per facilità si può indicare la lettera corrispondente).

A - Attenzione • I - Informazione e comunicazione • O - Organizzazione ed efficienza • P - Professionalità adeguata  
 Q - Qualità delle cure ricevute • R - Riservatezza/rispetto della privacy • S - Servizi alberghieri (Stanza, igiene e pasti)



Il questionario è stato compilato da:



NOTE: una persona ha segnalato:  
 "stanza comune possibilmente più allegra e colorata"

Con largo anticipo,  
 ti invitiamo alla nostra tradizionale

**FESTA della FAMIGLIA**  
 che si terrà  
**Domenica 4 GIUGNO 2017**  
 presso il parco di Casa Famiglia!

*Ciao!*



**Suore Adoratrici del SS. Sacramento • Casa Famiglia Padre F. Spinelli**

Via G. Galilei, 18 • 26027 Rivolta d'Adda (Cr) • tel 0363-77022 • fax 0363-370264

[www.casafamigliaspinelli.it](http://www.casafamigliaspinelli.it)

Area Giovani

Suor Stefania 324.0464625

[suorstefania@suoreadoratrici.it](mailto:suorstefania@suoreadoratrici.it)

Volontariato

[2piu2cinque@libero.it](mailto:2piu2cinque@libero.it) • 347 3033984

(Mele Damiano - presidente 2+2=5)