



SANREMO - BORDIGHERA

Carta dei servizi

SERVIZI MEDICI S.R.L. • SEDE LEGALE: VIA ROMANA 40 • 18012 BORDIGHERA •
www.servizimedici.com E-mail: info@servizimedici.com
SEDI OPERATIVE: • VIA ROMANA 40, 18012 BORDIGHERA • VIA priv. CANESSA 3, 18038 SANREMO
CAP.SOC. € 65.000 • P.I. 01300070081 • REA IMPERIA 114807 • pec@pec.servizimedici.com

Gentile Cliente,
con questa Carta dei servizi desideriamo presentarLe **SERVIZI MEDICI HESPERIA** e mettere a sua disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della struttura.
Dai principi guida alle prestazioni offerte, dalle dotazioni tecnologiche alle modalità di accesso, in questo documento esplicitiamo i molteplici aspetti del nostro impegno per coniugare risposte sanitarie d'alto livello con un approccio umano attento alla persona, condividendo la missione di Hesperia stessa.
Obiettivo prioritario è anche coinvolgerla direttamente nella gestione della sua salute, instaurando un dialogo e un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione e sempre più adeguato alle sue esigenze. La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.



DAL 1958 AD OGGI

Nata come succursale a gestione familiare di quello che era un gruppo nazionale denominato "Villa Esperia medical house", passando attraverso diverse configurazioni sociali, l'azienda opera da oltre 60 anni nell'ambito territoriale dell'azienda ASL1 di Imperia.

Il Poliambulatorio e Presidio di Medicina Fisica e Rieducazione Funzionale di Bordighera è attivo dal 1958.

Hesperia ha saputo distinguersi soprattutto per l'elevato livello di professionalità raggiungendo invidiabili standard di soddisfazione della propria clientela.

Nell'anno 2001, in seguito alla separazione dalla Holding, l'azienda viene ri-denominata in "Servizi Medici". Nella configurazione attuale opera con un capitale sociale di 65000 euro. Sia la sede di Bordighera che quella di Sanremo sono strutture accreditate con il Sistema Sanitario Nazionale.

Il bacino di utenza è quello della ASL1 Imperiese a cui aggiungere quello di turisti frequentatori del ponente ligure il cui numero è sempre numeroso ed in costante crescita. La sede di Bordighera individua come suo bacino di utenza di riferimento anche il "distretto di Ventimiglia"; la sede di Sanremo individua come suo bacino di utenza di riferimento il "distretto di Sanremo".

Lo sviluppo della rete aziendale è composto dalla sede di Sanremo per l'erogazione di prestazioni specialistiche nel campo del recupero e rieducazione funzionale; l'U.O. di Bordighera oltre ad operare nel campo del recupero funzionale eroga anche prestazioni di specialistica ambulatoriale, di diagnostica per immagini (ecografie) e prestazioni che fanno capo alla Riabilitazione C.A.R. e Poliambulatorio Specialistico.

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di assicurare agli utenti la conoscenza sulle modalità e le caratteristiche dei servizi forniti dal nostro Centro.

La Carta, oltre a rappresentare il concreto impegno della Direzione a promuovere e garantire la qualità del servizio, costituisce anche uno strumento di comunicazione con i nostri clienti, finalizzato a recepire le reali esigenze di tutte le persone che si rivolgono ai Centri di riabilitazione Hesperia.

Servizi Medici non opera nessuna discriminazione sociale, politica, economica, di sesso, razza e religione.

L'Utente può accedere agevolmente a tutte le prestazioni senza barriere architettoniche.

Il personale medico e paramedico è dotato di titoli di studio specifici ed è iscritto al relativo Ordine professionale.

Direttore Sanitario Bordighera: Dr.Romeo Capponi

Direttore Sanitario Sanremo: Dr.Keidi Vinjau

SERVIZI SEDE DI SANREMO

1. Assistenza specialistica ambulatoriale

- VISITE FISIATRICHE*
- VISITE ORTOPEDICHE*
- VISITE NEUROLOGICHE

2. Presidio di Recupero e Rieducazione Funzionale *

- a) Riabilitazione Motoria, Neuromotoria, del pavimento pelvico, ortopedica
- b) Riabilitazione Cardiologia ambulatoriale
- c) Riabilitazione Respiratoria ambulatoriale

☐ Terapia Fisica – Strumentale – Terapia del dolore osteoarticolare

☐ Attrezzature avanzate:

- Tecar terapia
- Telemetria cardiologica real-time su cicloergometro

* convenzione SSN



RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA
un cuore in movimento



SERVIZI SEDE DI BORDIGHERA

1. Assistenza specialistica ambulatoriale*

VISITE SPECIALISTICHE DI:

- ☐ ANGIOLOGIA – CHIRURGIA VASCOLARE *
- ☐ CARDIOLOGIA *
- ☐ CHIRURGIA DELLA MANO
- ☐ ENDOCRINOLOGIA DIABETOLOGIA DIETOLOGIA
- ☐ FISIATRIA *
- ☐ GINECOLOGIA
- ☐ LOGOPEDIA
- ☐ NEUROLOGIA*
- ☐ ORTOPEDIA *
- ☐ PSICOLOGIA
- ☐ LINFOLOGIA
- ☐ UROLOGIA



2. Diagnostica per immagini *

- ☐ ECOGRAFIE *
- ☐ ECOCOLORDOPPLER *
- ☐ ELETTROMIOGRAFIA
- ☐ STABILOMETRIA
- ☐ ECG ELETTROCARDIOGRAMMA *
- ☐ HOLTER CARDIACO (24H)
- ☐ ECO CARDIO



Punto prelievi – analisi del sangue (servizio a cura del “laboratorio di analisi Garoglio”)

- convenzione SSN

3. Presidio di Recupero e Rieducazione Funzionale *

- a) Riabilitazione Motoria, Neuromotoria, del pavimento pelvico, ortopedica
- b) Riabilitazione Cardiologia ambulatoriale
- c) Riabilitazione Respiratoria ambulatoriale
- d) Terapia Fisica – Strumentale – Terapia del dolore osteoarticolare
- e) Tecnologia:
 - Tecar terapia
 - Telemetria cardiologica real-time su cicloergometro
 - Radiofrequenza alto campo
 - Stabilometria
 - Cerc therapy
 - Biofeedback anale e vaginale
 - EMGs elettromiografia di superficie
 - Onde d'Urto (Manu Medica)



RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA
un cuore in movimento

U.O. Riabilitazione
Terapia In Movimento

3. Centro Ambulatoriale di Riabilitazione C.A.R. adulti (Riabilitazione ex art. 26) *

L'offerta riabilitativa è dedicata a soggetti disabili o con deficit neurologici di lieve-media e grave intensità.

Le modalità del trattamento riabilitativo dipendono dalla natura degli esiti e dalla distanza dall'evento acuto: l'equipe per la presa in carico del paziente è di natura multidisciplinare.

E' garantita la continuità assistenziale Ospedale –Territorio.

Professionisti del team riabilitativo: Neurologo, Fisiatra, Fisioterapista, Logopedista, Psicologo.

4. Centro Ambulatoriale di Riabilitazione C.A.R. minori - Neuropsichiatria infantile - (Riabilitazione ex art. 26) *

L'offerta riabilitativa è dedicata a soggetti di minore età disabili o con deficit neurologici di lieve-media e grave intensità.

Le modalità del trattamento riabilitativo dipendono dalla natura degli esiti e dalla distanza dall'evento acuto: l'equipe per la presa in carico del paziente è di natura multidisciplinare.

E' garantita la continuità assistenziale tra:

Ospedale –Territorio – Assistenti sociali del comune di riferimento – Insegnanti e Insegnanti di sostegno

Professionisti del team riabilitativo: Neuropsichiatra, Neurologo, Fisiatra, Fisioterapista, Logopedista, Psicologo, Neuropsicomotricista.



SERVIZI MEDICI S.R.L. • SEDE LEGALE: VIA ROMANA 40 • 18012 BORDIGHERA •

www.servizimedici.com

E-mail: info@servizimedici.com

SEDI OPERATIVE: • VIA ROMANA 40, 18012 BORDIGHERA • VIA priv. CANESSA 3, 18038 SANREMO

CAP.SOC. € 65.000 • P.I. 01300070081 • REA IMPERIA 114807 • pec@pec.servizimedici.com



I PRINCIPI FONDAMENTALI

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: Servizi Medici S.r.l. ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti di tutti e ciascuno dei propri clienti, senza alcuna discriminazione degli stessi. A tal fine nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità: Servizi Medici S.r.l. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare, e conseguentemente a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. In questi casi Servizi Medici S.r.l. provvederà, per quanto possibile, a darne tempestiva e diretta comunicazione agli interessati.

Partecipazione: il cliente ha titolo e diritto di richiedere a Servizi Medici S.r.l. qualsiasi informazione che lo riguardi, nel rispetto della legislazione nazionale in materia di trattamento dei dati personali (privacy). Può inoltre avanzare proposte, suggerimenti, e inoltrare reclami. Nei rapporti diretti con il cliente, Servizi Medici S.r.l. garantisce l'identificabilità del proprio personale e del responsabile della struttura interessata.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione: Servizi Medici S.r.l. si impegna ad improntare alla massima cortesia e trasparenza tutti i propri rapporti con il cliente e con la Comunità servita.

Efficacia ed efficienza: Servizi Medici S.r.l. si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative.

ACCOGLIENZA – MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

(INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE)

Prenotazioni: le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente contattando il personale dell' Accettazione oppure di persona, salvo che per le terapie è necessario presentarsi allo sportello. La gestione delle richieste di prestazioni viene effettuata secondo un criterio di cronologia, salvo i casi di urgenza segnalati sull'impegnativa.

N.B. Per le prestazioni in convenzione SSN, il servizio di prenotazione è svolto unicamente dalle ASL competenti sul territorio di residenza del paziente tramite il proprio sportello CUPA (Centro Unico Prenotazione Ambulatoriale); pertanto **i tempi di attesa e di appuntamento non dipendono da Servizi Medici Hesperia.**

Documentazione necessaria: Il paziente, per accedere alle prestazioni in regime di convenzione SSN, deve essere munito di:

- documento di Identità
- codice fiscale
- libretto sanitario
- richiesta del medico curante
- eventuali tessere o certificati di esenzione

Orario di apertura

L'Utente accede al servizio, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.45 alle 18.00, con possibilità di apertura prolungata, ed eventualmente anche al sabato, secondo le esigenze degli specialisti.

Informazioni sanitarie: il Paziente può richiedere ai medici informazioni e consigli sanitari riguardanti il percorso riabilitativo e l'esito delle prestazioni. Copia del Documento Sanitario sarà rilasciato al paziente quale informativa per il medico di medicina generale.

DOVE SIAMO

Sede di Bordighera

Via Romana 40
18012 - Bordighera (1M)

tel.: 0184 261467 fax.: 0184 264521

e-mail: info@servizimedici.com

sito Internet: www.servizimedici.com

ORARIO: 8.45 -18.00



Sede di Sanremo

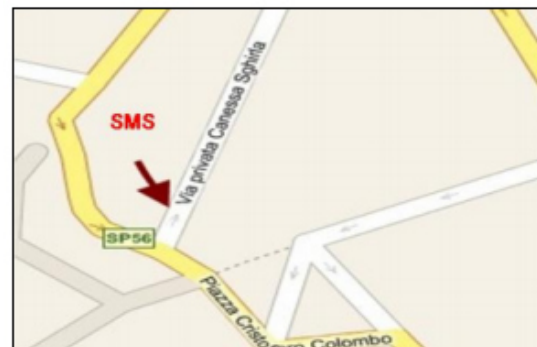
Via Privata Canessa, 3
18045 - Sanremo (1M)

tel. e fax: 0184 53.27.11

e-mail: info@servizimedici.com

sito Internet: www.servizimedici.com

ORARIO: 8.00-17.00



SERVIZI MEDICI S.R.L. • SEDE LEGALE: VIA ROMANA 40 • 18012 BORDIGHERA •

www.servizimedici.com

E-mail: info@servizimedici.com

SEDI OPERATIVE: • VIA ROMANA 40, 18012 BORDIGHERA • VIA priv. CANESSA 3, 18038 SANREMO

CAP.SOC. € 65.000 • P.I. 01300070081 • REA IMPERIA 114807 • pec@pec.servizimedici.com

SICUREZZA PRIVACY E QUALITÀ'

SICUREZZA

La Servizi Medici S.r.l. adotta tutte le disposizioni legislative e normative in materia di sicurezza per i pazienti, per il pubblico e per i lavoratori. Sono adottate tutte le misure di sicurezza antincendio, quelle per la gestione delle emergenze e del Pronto Soccorso, quelle di igiene per gli ambienti, la strumentazione, i medicinali ed il materiale medico e paramedico.

È garantita la costante presenza di un Medico durante gli orari di apertura come previsto dalla normativa in vigore.

La sicurezza delle apparecchiature è garantita mediante un apposito programma di manutenzione preventiva e controlli periodici imposti dalla legge da parte di personale esperto e responsabile.

PRIVACY

Il trattamento dei dati personali (sensibili e non) è effettuato in conformità al nuovo GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) EU 2016/679. All'accettazione del cliente, il personale consegna il modulo per la raccolta della firma di consenso al trattamento dei dati "particolari" che comprende l'informativa redatta ai sensi della norma europea.

La norma impone, oltre al trattamento dei dati da parte del solo personale autorizzato, anche l'adozione di misure di sicurezza per proteggere l'integrità e la riservatezza dei dati di natura cartacea e informatica.

Hesperia ha trasmesso al Garante (GPDP) il nominativo del DPO (Data Protection Officer) in data 24 Maggio 2018.

QUALITÀ

La Servizi Medici S.r.l. opera secondo un Sistema di Gestione per la Qualità implementato per ricercare la completa soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo. Questo sistema ha ottenuto nel 2006 la certificazione di conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 dal RINA, un Organismo indipendente accreditato SINCERT/ACCREDIA.

Nella sala d'aspetto viene periodicamente messo a disposizione un questionario per sondare in maniera oggettiva il livello di soddisfazione del cliente; il questionario viene proposto a tutti i clienti al momento del loro ingresso nella sala d'aspetto.

Per rilasciare commenti, segnalazioni o reclami, il personale della reception mette a disposizione l'apposita modulistica da compilare, a cui seguirà l'iter previsto dalla procedura per assicurarne la puntuale presa in considerazione. Il modulo per i reclami (Rapporto di Non Conformità) garantisce una risposta al recapito indicato entro le 48 ore lavorative.

SERVIZI MEDICI S.R.L. • SEDE LEGALE: VIA ROMANA 40 • 18012 BORDIGHERA •

www.servizimedici.com

E-mail: info@servizimedici.com

SEDI OPERATIVE: • VIA ROMANA 40, 18012 BORDIGHERA • VIA priv. CANESSA 3, 18038 SANREMO

CAP.SOC. € 65.000 • P.I. 01300070081 • REA IMPERIA 114807 • pec@pec.servizimedici.com

POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ

Servizi Medici s.r.l. tutela il diritto alla salute dei propri pazienti mediante l'effettuazione di attività, clinico, diagnostica, riabilitativa e di recupero e rieducazione funzionale, tese a consentire o la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti o il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità e permettendo così una miglior qualità della vita.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento dei processi operativi, del servizio e dell'attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per il quale il centro svolge attività in regime di accreditamento.

Servizi Medici s.r.l. si impegna pertanto, a:

- porre al centro della propria attività i pazienti e la soddisfazione dei loro bisogni, assicurando che le esigenze e le aspettative degli Utenti siano determinate, comprese a tutti i livelli aziendali e convertite in requisiti, e che sia monitorato il livello di soddisfazione raggiunto;
- a perseverare nel miglioramento continuo delle proprie prestazioni definendo, attuando e aggiornando i processi di progettazione e sviluppo necessari per rispondere alle aspettative ed esigenze espresse e non dei pazienti al fine di per accrescerne la loro soddisfazione;
- accogliere il paziente in un clima di solidarietà e nel pieno rispetto della dignità della sua persona, assicurandone la cura, l'assistenza, il sostegno e la riabilitazione;
- operare in qualità, nel pieno rispetto delle norme applicabili e delle leggi vigenti, realizzando un servizio efficace ed efficiente, attuando periodiche verifiche sull'adeguatezza dei processi e delle prestazioni, promuovendo il miglioramento continuo attraverso l'analisi dei rischi e delle opportunità identificati e monitorati periodicamente;
- mantenere e sviluppare le competenze del personale attraverso la formazione costante, trasmettendo informazioni trasparenti e chiare utili ad accrescere la consapevolezza individuale del proprio ruolo al fine del raggiungimento degli obiettivi;
- garantire la sicurezza, intesa come tutela dei lavoratori e dell'ambiente di lavoro;
- mantenere un efficace sistema di comunicazione con fornitori e clienti soddisfacendoli tramite la fornitura puntuale di servizi di qualità, conformi ai requisiti;
- mantenere un Sistema Qualità efficace, costantemente appropriato alle esigenze aziendali, conforme alla Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e diffonderne i principi a tutti i livelli. A tal fine i Responsabili di funzione individuati nell'organigramma sono investiti dell'autorità per l'applicazione del sistema qualità con l'impegno di relazionare periodicamente sull'andamento della qualità nell'area di propria pertinenza;
- diffondere la Politica per la qualità, stabilire gli obiettivi per ciascuna funzione aziendale e ottenere l'impegno per il miglioramento continuo da parte di tutto il personale;
- ottenere risultati economici atti a permettere il perseguimento di nuovi obiettivi ed il consolidamento di quelli già raggiunti.

Tutta la Struttura è impegnata a promuovere la crescita civile e sociale in dialogo armonioso e sereno senza alcuna discriminazione di sesso, età, origine, religione o convinzione politica, nel rispetto rigoroso dei doveri e dei diritti reciproci e nell'adesione a questi principi.

Servizi Medici s.r.l. si impegna a riesaminare almeno annualmente la Politica aziendale, definendo e riesaminando gli obiettivi per la qualità contestualmente al Riesame da parte della Direzione, per confermarla o aggiornarla secondo le esigenze.

Bordighera 22 XI 2021

Il Presidente M. Terzi

SERVIZI MEDICI S.r.l.

Via Romana, 40 - 18012 BORDIGHERA (IM)

Tel. 0184.26.14.67

Piva: 013 000 700 81

SERVIZI MEDICI S.R.L. • SEDE LEGALE: VIA ROMANA 40 • 18012 BORDIGHERA •

www.servizimedici.com

E-mail: info@servizimedici.com

SEDI OPERATIVE: • VIA ROMANA 40, 18012 BORDIGHERA • VIA priv. CANESSA 3, 18038 SANREMO

CAP.SOC. € 65.000 • P.I. 01300070081 • REA IMPERIA 114807 • pec@pec.servizimedici.com

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RECLAMI

Il livello di soddisfazione del cliente è valutato sulla base della rielaborazione dei dati provenienti dai clienti (giudizi, numero) attraverso il modulo "Questionario sulla soddisfazione dei clienti" e sulla base del contenuto dei reclami.

I moduli di soddisfazione del cliente e del reclamo (immagini sottostanti) sono a disposizione dei clienti presso le sale d'aspetto e permettono all'utente di esprimere in forma anonima il proprio giudizio sui punti di forza e di debolezza del centro e di comunicare eventuali richieste, segnalazioni, suggerimenti oppure reclami.

Il questionario, una volta compilato, dovrà essere inserito nelle apposite cassetture di raccolta chiuse a chiave ed a disposizione dell'amministrazione. Tutti i reclami saranno visionati giornalmente al fine di effettuare le dovute valutazioni e poter dare una risposta rapida, entro quindici giorni, al cliente. Periodicamente tutti i questionari vengono raccolti e riesaminati da RSQ per confrontare l'andamento dei giudizi espressi con gli obiettivi annuali dell'Azienda.



SERVIZI MEDICI
HESPERIA

SERVIZI MEDICI S.R.L.
Via Romana, 40 - 10122 Borgaghena (BI)
Tel. 0104.26.14.67 - FAX 0104.26.45.21
www.serviziemedici.com - info@serviziemedici.com



SERVIZI MEDICI
HESPERIA

SERVIZI MEDICI S.R.L.
Via Romana, 40 - 10122 Borgaghena (BI)
Tel. 0104.26.14.67 - FAX 0104.26.45.21
www.serviziemedici.com - info@serviziemedici.com

Questionario sulla soddisfazione del cliente

Programma di valutazione e miglioramento della qualità

Il cliente è un gradito per ogni domanda con una X su una delle tre figure.

Servizio di accoglienza e informazioni?			
Pulizia e ordine dei locali?			
Funzionalità delle attrezzature/macchine?			
Professionalità dei terapisti?			
Disponibilità del medico?			
Rispetto della privacy?			
Tempi di attesa?			
Efficacia (benefici) delle nostre cure?			
Convezionata ASL?	SI NO In parte		
Provenienza (città/Nazione)			

Sul retro troverà un spazio libero per suggerimenti e le istruzioni per instradare reclami.

In caso di reclamo compilare e consegnare al personale della Direzione:

Cognome e nome	
Recapito per ottenere una risposta (indirizzo, telefono, cood. fax)	
Data e firma	

* GIUDIZIO POSITIVO 😊 = 10; GIUDIZIO NEUTRO 😐 = 5; GIUDIZIO NEGATIVO 😞 = 0).

 AZIENDA OSPEDALIERA OSPEDALE	<i>Reclami da parte del cliente</i>	 U.O. Qualificazione Qualità e Sicurezza
--	-------------------------------------	---

Completare e consegnare al personale della Direzione:

Cognome e nome	
Motivo per ottenere una risposta (partecipazione, telefono, mail, fax)	
Data e firma	

Spazio per suggerimenti e reclami

STANDARD DI SERVIZIO

La Servizi Medici S.r.l. dichiara di rispettare i seguenti standard di servizio:

Erogazione del servizio	
Totale di visite eseguite all'anno/totale di visite prenotate sui posti a disposizione	=100%
N° prestazioni fisioterapiche erogate all'anno/n° prestazioni fisioterapiche prescritte dai medici Fisiatri (escluso pazienti INAIL)	=70%
Numero massimo di reclami formali (Rapporti di Non Conformità compilati e corredati da nominativo e recapito del cliente)	<5
Tempo fra la prenotazione e le prestazioni (media dei gg di attesa rilevati settimanalmente)	
Visite fisiatriche SSN (ASL)	Lista di attesa ASL
Terapie fisiche	3 GIORNI
Terapia Manuale e/o Tecar Terapia	3 GIORNI
Riabilitazione SSN (ASL)	20 GIORNI
Neurologia e Centro Ambulatoriale di Riabilitazione	20 GIORNI
Prestazioni di diagnostica per immagini (ecografie)	Lista di attesa ASL
LIVELLO DI BENEFICIO DOPO LA TERAPIA	
Beneficio medio dichiarato sui questionari (privati e ASL)	>8

Riabilitazione e attività di recupero funzionale (da mod. valutazione)	Rec. Funzionale Medio + 66,7% Solievo dolore medio - 67,2%
Progetti riabilitativi del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione (da mod. valutazione)	Rec. Funzionale- sociale e delle ADL △ Barthel medio = 9
Soddisfazione dei clienti, giudizio medio*.	
N° questionari raccolti	> 200
Media dei giudizi raccolti	> 9,00

Il cliente che ravvisasse casi di mancato rispetto dei sopra citati parametri è pregato di segnalarlo tramite l'apposito modulo per i reclami a disposizione in accoglienza.

Agg.: Bordighera 22-XI-2021