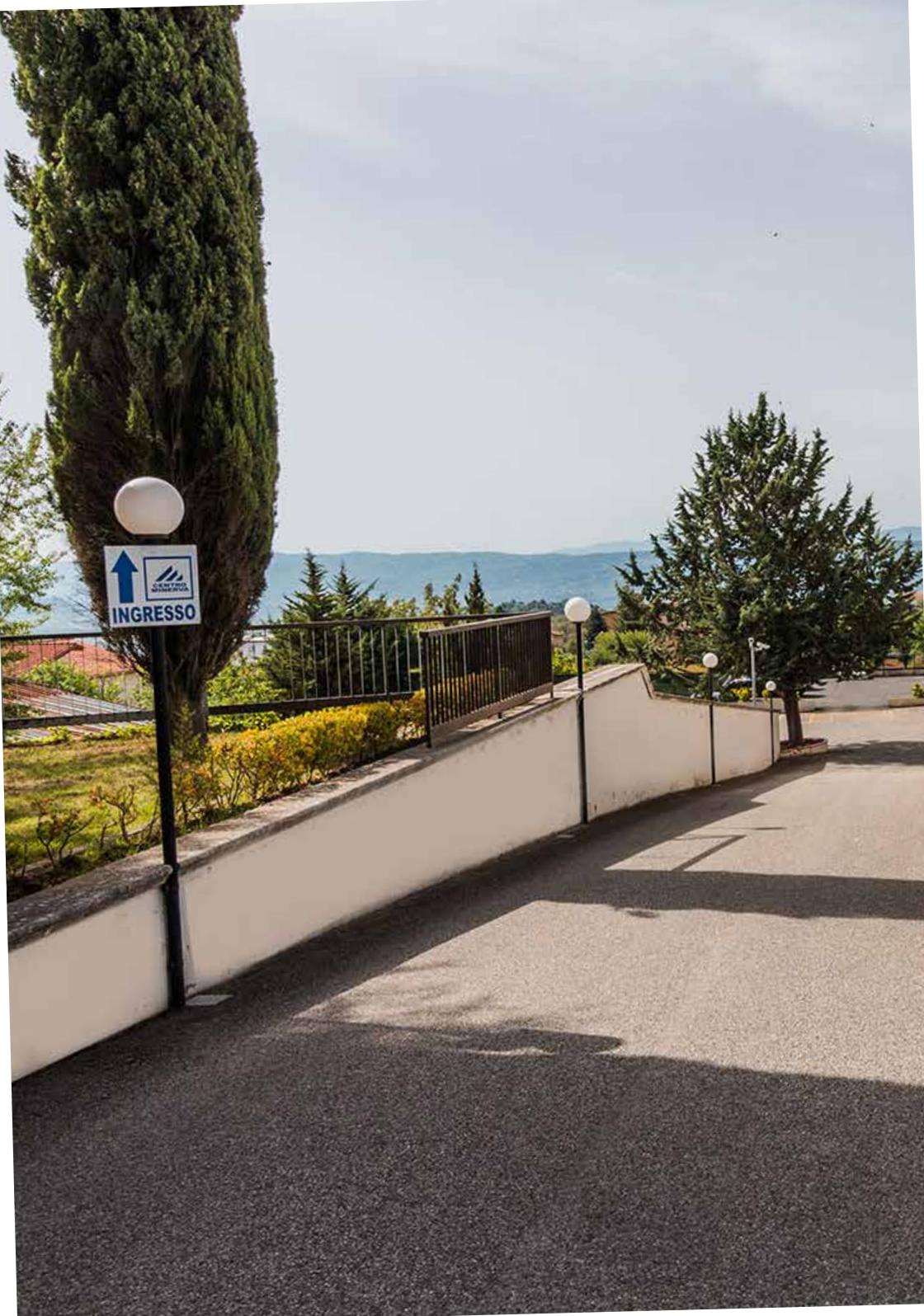


Carta dei servizi

REPARTO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA (EX ART.26)

REPARTO R. S. A.







RSA ANZIANI
AMBULATORIO FKT →

← AMMINISTRAZIONE
BAR

← RIABILITAZIONE

← MORGUE

Centro Minerva s.r.l.

Sede Legale: Via Raffaele Calvanico, 13 - 80128 Napoli

P.Iva 05568190630

C.F. 00536940646

REA NA 447790

Anno di edizione carta dei servizi: 2019

Anno di revisione 1: 2021

RESPONSABILI DI SETTORE

dott. Nicola Chianca (amministratore)

dott. Alfonso D'Ascoli (direttore sanitario)

dott. Luigi Trematerra (direttore Tecnico)

Indice

Cenni storici	8
Principi fondamentali	9
REPARTO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA (ex art.26)	11
Patologie complesse di riabilitazione	14
Patologie semplici di riabilitazione	15
Regime di ricovero	17
Servizi	19
Dimissioni	19
Regime ambulatoriale	20
REPARTO R. S. A.	23
Modalità di accesso	25
Ripartizione della spesa in RSA	25
Accoglienza alla R.S.A. del Centro Minerva	26
Servizi su prenotazione	27
Dimissioni	27
Soddisfazione del cliente e dei reclami	29
Privacy	28
Informazioni utili e orari	29
Soddisfazione dell'utente e reclami	30
Questionario di soddisfazione utente	31
Questionario di soddisfazione del personale	33



Accettazione



Amministrazione

Gentile Signore/a,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la *Carta dei servizi* del Centro Minerva, redatta in conformità al D.P.C.M del 19/05/1995 e a tutta la successiva legislazione vigente in materia.

La invitiamo a prendere visione della presente affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Tuttavia la *Carta dei servizi* non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda.

A tale scopo essa viene redatta e periodicamente revisionata nel pieno rispetto della normativa in vigore e con la consultazione delle categorie professionali e delle associazioni di tutela e volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza.

A Lei ed ai Suoi familiari e a tutte le associazioni di volontariato è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura.

La invitiamo come facciamo almeno annualmente con le associazioni di tutela e volontariato ad offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

Il Centro farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un trattamento confortevole. Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti del Centro Minerva, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti

La direzione

Cenni storici

Il Centro ha iniziato la propria attività nel 1982 come struttura polivalente di riabilitazione in forma esclusivamente ambulatoriale. Nel 1994 ha allargato il proprio campo d'azione erogando le prestazioni riabilitative per tutte le patologie complesse, offrendo le stesse anche in regime residenziale oltre che ambulatoriale e domiciliare.

Il Centro ha adottato nel 2001, un modello organizzativo e gestionale in conformità alle norme ISO 9000 per garantire un continuo monitoraggio dei processi aziendali al fine di un miglioramento continuo.

Nel 2015 invece è stato aperto il reparto di RSA per anziani non autosufficienti che ci consente di erogare, oltre alle prestazioni riabilitative, anche quelle socio-sanitarie.

Nel 2017 le prestazioni socio-sanitarie si sono arricchite del nuovo reparto di Comunità tutelare per persone non autosufficienti.

Tutte le attività del Centro sono coordinate dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario a seconda delle rispettive competenze.

Principi fondamentali

Uguaglianza: ogni Utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di giustizia ed imparzialità.

Continuità: il centro assicura la continuità e la regolarità delle cure.

Partecipazione: All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni ricevute e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza ed efficacia: intese come costante impegno della struttura ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore qualità del servizio sanitario prestato.



Palestra riabilitativa



Palestra riabilitativa

Reparto di riabilitazione estensiva
(ex art.26)





Attesa



Onde d'urto

Il Centro Minerva eroga interventi riabilitativi, a carattere estensivo, finalizzati a:

1. Completamento del percorso riabilitativo avviato in fase acuta;
2. Inquadramento diagnostico e diagnostico-funzionale e conseguente definizione del progetto e programma riabilitativo individuale;
3. Definizione di programmi psicoeducativi con obiettivi di riabilitazione sociale ed occupazionale;
4. Assistenza e cura della persona attraverso prestazioni infermieristiche, mediche e di assistenza sociale.

Il centro è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

1. Effettua visite medico-specialistiche di accertamento diagnostico.
2. Suggerisce esami strumentali connessi alle diverse patologie trattate.
3. Formula ed attua il progetto riabilitativo individuale e le successive fasi di monitoraggio;
4. Eroga le prestazioni riabilitative previste dal piano personalizzato di intervento;



Patologie complesse di riabilitazione

Sono destinatari delle prestazioni riabilitative ex art. 26, i pazienti affetti da menomazioni e/o disabilità importanti, con possibili esiti permanenti, spesso multiple, e che richiedono una presa in carico omnicomprensiva nel lungo termine da parte di una equipe multidisciplinare sulla base di un progetto riabilitativo che contenga diversi programmi terapeutici per le diverse aree attivate.

Tale attività è definita “di riabilitazione estensiva (post-acuta estensiva di completamento)” perché si colloca, cronologicamente, dopo la fase acuta del ricovero ospedaliero e la riabilitazione intensiva immediatamente successiva, caratterizzata da un impegno riabilitativo di elevata complessità e di durata breve contrassegnata dai codici 75-28-56.

L’attività di riabilitazione estensiva è caratterizzata, invece, da una minore intensità terapeutica, tale comunque da richiedere una presa in carico specifica, a fronte di un programma assistenziale di medio periodo.

Patologie semplici di riabilitazione

La normativa riguardante tali prestazioni riabilitative (ex art.44) è stata ampiamente rivisitata nel corso degli anni.

In particolare, sono state eliminate le prestazioni di tipo domiciliare.

I destinatari del servizio sono pazienti affetti da disabilità semplici (di tipo prevalentemente ortopedico) aventi la caratteristica della complessità poiché possono avere esiti permanenti e multipli e necessitano di una presa in carico globale del paziente da parte di una equipe multidisciplinare, con la predisposizione di un solo programma terapeutico-riabilitativo finalizzato ad obiettivi esclusivamente a breve termine.

L'Utente deve innanzitutto sottoporsi alla visita del proprio medico curante, Medico di Medicina Generale (M.M.G.) per gli adulti oppure Pediatra di Libera Scelta (P.L.S.) per i bambini.

Qualora egli valuti necessaria l'assistenza riabilitativa, rilascia una impegnativa (ricetta bianca dematerializzata) contenente la richiesta diretta di prestazioni riabilitative oppure richiesta di una visita da parte di un medico specialista presso il Distretto Sanitario dell'A.S.L. di appartenenza per indagini più approfondite



Degenza



Sala ricreativa

Regime di ricovero

Il Centro Minerva dispone di un reparto di **27 posti letto**, convenzionati con il S.S.N, di degenza riabilitativa estensiva per persone con disabilità fisica (ex art.26 L.833/78).

Tale ricovero non prevede compartecipazione economica.

Prenotazione

Il paziente, o un suo familiare, dovrà effettuare la prenotazione presso gli uffici amministrativi o telefonando al n° 0825 891437.

Il personale addetto verificherà la disponibilità per il ricovero e comunicherà l'elenco dei documenti necessari all'accettazione:

1. Certificazione specialistica attestante la necessità delle cure
2. Autorizzazione al ricovero rilasciata dal distretto sanitario.
3. Documento di riconoscimento e codice fiscale

Liste di attesa

In caso di mancanza di posti letto, si provvederà ad inserire l'utente in un'apposita lista d'attesa che sarà gestita, tramite apposita modulistica. Successivamente si darà comunicazione dell'eventuale disponibilità.

Arrivo del paziente

Il paziente o un suo familiare dovrà presentare la documentazione sopra elencata in accettazione. Successivamente sarà accompagnato nel reparto di degenza dove verrà informato sul proprio Case Manager, la persona a cui farà riferimento per tutta la durata del ricovero.

NB: I farmaci non inerenti alla specifica patologia riabilitativa devono essere prescritti dal medico di base (D.G.R.C. 6757/96).

Si consiglia di munirsi di pigiama, biancheria intima e abbigliamento sportivo per la terapia riabilitativa.



Bar



Cappella

Servizi

Le camere sono provviste di televisioni, telefoni e servizio bar. Oltre alla quotidiana attività riabilitativa sono disponibili attività ricreative e occupazionali con professionisti del settore. Sarà a disposizione una sala soggiorno con televisore per l'intrattenimento.

Servizio religioso

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della SS.Messa. Per i giorni e gli orari sarà possibile informarsi in amministrazione.

Servizi su prenotazione

- Parrucchiere o barbiere
- Podologo
- Servizi di lavanderia supplementari
- Servizi di foresteria per i familiari dei degenti
- Servizio cassaforte presso l'amministrazione
- Servizio religioso per confessioni non cattoliche

Dimissioni

Le dimissioni saranno programmate almeno tre giorni prima dell'uscita. Il giorno della dimissione, il paziente, o un suo familiare, dovrà presentarsi in amministrazione per gli adempimenti necessari. Dopo aver svolto tali pratiche riceverà la relazione clinica di dimissione e la documentazione clinica personale presentata all'atto del ricovero.

Fotocopia della cartella clinica

Per ottenere il rilascio della copia della cartella clinica, occorre che il paziente, o altra persona formalmente delegata, inoltri domanda in amministrazione la quale fornirà la dovuta modulistica ed altre informazioni; la cartella clinica può essere anche spedita.

Tempi di rilascio: 10 giorni.

Regime ambulatoriale

Prenotazione

Il paziente, o un suo familiare, dovrà effettuare la prenotazione presso gli uffici amministrativi o telefonando al n° 0825 891437.

Il personale addetto verificherà la disponibilità al trattamento e comunicherà l'elenco dei documenti necessari all'accettazione.

I trattamenti riabilitativi possono essere erogati sia attraverso il S.S.N. che a pagamento diretto (se le prestazioni non sono riconosciute dai L.E.A.):

Patologie complesse

Per le patologie **complesse**, dopo la presentazione dell'autorizzazione da parte dell'ASL di competenza, per le patologie ai sensi dell'Art. 26 L.833/78.

La differenza della riabilitazione estensiva rispetto a quella intensiva è nella durata e nella frequenza del trattamento, che risulta di durata superiore ma con frequenza minore. È prevista anche la possibilità del trattamento domiciliare qualora si possa dimostrare l'intrasportabilità del paziente.

L'intervento è rivolto maggiormente a soggetti affetti da:

- disabilità motorie di origine neurologica ed ortopedica;
- distrofie muscolari e neuromuscolari;
- SLA - Stroke (Ictus) PTA – PTG (come da DCA 23)
- sindromi genetiche, dismetaboliche e cromosomiche;
- danni encefalici primari e secondari;
- malattie cardio-respiratorie;
- disturbi cognitivi, emotivi e comportamentali;
- disturbi neuropsicologici;
- disturbi sensoriali e neurosensoriali;
- disturbi dell'apprendimento;
- disturbi della comunicazione;
- disturbi del linguaggio;
- disturbi della interazione sociale.

Patologie semplici

Per le patologie **semplici**, dopo la presentazione dell'impegnativa del proprio medico curante, per le patologie ai sensi del Decreto n° 64 del 26/09/2011.

L'Utente deve innanzitutto sottoporsi alla visita del proprio medico curante, Medico di Medicina Generale (M.M.G.) per gli adulti oppure Pediatra di Libera Scelta (P.L.S.) per i bambini.

Qualora egli valuti necessaria l'assistenza riabilitativa, rilascia una impegnativa (ricetta bianca dematerializzata) contenente la richiesta diretta di prestazioni riabilitative oppure richiesta di una visita da parte di un medico specialista presso il Distretto Sanitario dell'A.S.L. di appartenenza per indagini più approfondite

Le prestazioni erogabili dal Centro contenute nei 36 pacchetti riabilitativi sono le seguenti:

- rieducazione motoria
- rieducazione posturale
- esercizi respiratori semplici
- training respiratorio
- facilitazioni neuro-motorie
- training per dislessia
- training per discalculia
- training per disfasia
- prestazioni riabilitative con ausilio di attrezzature strumentali

Reparto R. S. A.
Residenza sanitaria assistenziale per
persone adulte non autosufficienti.


CENTRO
MINERVA

RESIDENZA
ASSISTENZIALE PER
PERSONE ADULTE NON AUTOSUFFICIENTI

← AMBITO
TERAPIA

← RIABILITAZIONE

← MORGUE



Soggiorno



Degenza RSA

Modalità di accesso

Il paziente o un suo familiare dovranno verificare la disponibilità di posti letto presso l'ufficio amministrativo (telefonicamente o di persona) :

In caso di ricovero privato si dovrà presentare in accettazione il documento di riconoscimento e la documentazione sanitaria inerente alla motivazione del ricovero.

In caso di ricovero convenzionato oltre a quanto già detto, sarà necessario presentare la domanda di richiesta di prestazione socio-sanitaria alla Porta Unica di Accesso (PUA) del proprio distretto e attendere l'autorizzazione dell'A.S.L. (circa 20 gg).

NB: nel frattempo sarà possibile presentare il modello ISEE per RSA al fine di chiedere la riduzione della compartecipazione.

Ripartizione della spesa in RSA, quota sanitaria e quota sociale

La retta di ricovero sarà composta da una quota sanitaria (generalmente il 50% dell'intero) a carico del Sistema Sanitario Regionale erogate tramite le ASL di appartenenza e da una quota sociale, complementare a quella a carico del Sistema sanitario regionale, a carico dei Comuni con la compartecipazione dell'utenza (il beneficiario della prestazione) determinata in base all'ISEE, ed in particolare all'ISEE socio-sanitario (ISEE appositamente individuato dal decreto ISEE, per i richiedenti questo tipo di prestazione).

La percentuale di suddivisione economica fra la quota sanitaria/quota sociale segue la tipologia di prestazioni erogate (DPCM, 14 febbraio 2011).

NB: Le prestazioni ricevute in RSA, si qualificano come socio-sanitarie integrate e sono regolate dall'art. 3 del D.lgd 502/92 e succ. modificazioni.

L'ottenimento della quota sanitaria non ha relazione diretta con l'ISEE presentato. L'ISEE infatti serve nella valutazione della ripartizione fra comuni e utenti della quota sociale. L'amministrazione, per determinare

il grado di bisogno e propone il piano socio/terapeutico, non dovrebbe regularsi sull'ISEE (che potrebbe anche non esser presentato). Chi non presenta l'ISEE, infatti, non è solo per questo escluso dalla “presa in carico” delle istituzioni ed ha parimenti diritto di essere ricoverato in RSA, se bisognoso. Non avrà, tuttavia, il beneficio dell'integrazione comunale al pagamento della quota sociale.

Accoglienza alla RSA del Centro Minerva

L'arrivo rappresenta per l'ospite un evento delicato in quanto dovrà affrontare il passaggio dalla quotidianità della propria abitazione alla R.S.A.; per questo motivo i nostri operatori sosterranno e affiancheranno il nuovo ospite e i suoi familiari.

L'ospite sarà accompagnato nella propria stanza dove incontrerà l'assistente sociale, ovvero colui che lo seguirà per tutta la degenza.

Si provvederà alla stesura del P.A.I. ovvero il piano di assistenza individualizzato corrispondente ai problemi e ai bisogni identificati attraverso una valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'ospite, al momento dell'ammissione e periodicamente.

Il paziente, con l'assistenza del fisioterapista, potrà usufruire delle palestre dedicate.

Il terapeuta occupazionale e gli animatori di comunità accompagneranno l'ospite nello svolgimento nelle attività di mantenimento e socializzazione.

La struttura dispone di sale d'attesa, bar, parcheggio e di una piccola chiesetta interna per le funzioni religiose.

Tutta la struttura è adeguata alla normativa sulla sicurezza e sulla eliminazione delle barriere architettoniche.

Le attrezzature sono quantitativamente e qualitativamente in funzione dei bisogni dell'utenza e delle diverse tipologie di attività, assicurando uno svolgimento sicuro, efficiente ed efficace.

Servizi su prenotazione

- Parrucchiere o barbiere
- Consulenza podologica settimanale (convenzione con professionista)
- Servizi di lavanderia supplementari
- Servizi di foresteria per i familiari dei degenti
- Servizio cassaforte presso l'amministrazione
- Servizio religioso per confessioni non cattoliche

Dimissioni

Le dimissioni saranno programmate almeno tre giorni prima dell'uscita. Il giorno della dimissione, il paziente, o un suo familiare, dovrà presentarsi in amministrazione per gli adempimenti necessari. Dopo aver svolto tali pratiche riceverà la relazione clinica di dimissione e la documentazione clinica personale presentata all'atto del ricovero.

Fotocopia della cartella clinica

Per ottenere il rilascio della copia della cartella clinica, occorre che il paziente, o altra persona formalmente delegata, inoltri domanda in amministrazione la quale fornirà la dovuta modulistica ed altre informazioni; la cartella clinica può essere anche spedita.

Tempi di rilascio: 10 giorni.

Privacy

Conformemente a quanto prescrive il regolamento UE 2016/679, nel relativo documento stilato dal Centro Minerva, si forniscono idonee informazioni riguardanti:

1. Il registro dei trattamenti secondo quanto stabilito dall'art. 30 del Regolamento UE 2016/679;
2. Descrizione generale delle misure di sicurezza, tecniche ed organizzative, adottate dall'azienda ex art. 32 del Regolamento UE 2016/679
3. Analisi dei rischi che incombono sui trattamenti e sui diritti e le libertà fondamentali degli interessati
4. Valutazione di impatto sulla protezione dei dati ex art. 35 del Regolamento UE 2016/679

Informazioni utili

È possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato dalle 9:00 alle 19:30 passando attraverso il centralino del centro.

Per motivi di sicurezza, è sconsigliato all'interno della struttura l'uso dei telefoni cellulari.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

Il centro non risponde di eventuali furti e danni. È consigliabile lasciare in amministrazione gli oggetti di valore.

Il rilascio di certificati di ricovero, di frequenza e dichiarazioni valide ai fini fiscali vanno richieste all'ufficio amministrativo con un preavviso di almeno 24 ore e su apposita modulistica presente nello stesso.

All'interno del centro è severamente vietato fumare.

Il Centro Minerva Garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti, anche disabili. Gli accessi e l'ubicazione delle diverse parti all'interno delle stesse sono chiaramente indicate.

La struttura è adeguata alla normativa sulla sicurezza e sulla eliminazione delle barriere architettoniche.

Dispone di parcheggio e di una piccola chiesetta per le funzioni religiose.

Le attrezzature sono quantitativamente e qualitativamente in funzione dei bisogni dell'utenza e delle diverse tipologie di attività, assicurando uno svolgimento sicuro, efficiente ed efficace.

Orari

Amministrazione

dalle ore 9:00 alle ore 13:00

dalle ore 14:30 alle ore 19:30

Visite ai pazienti

dalle ore 10:30 alle ore 13:00

dalle ore 16:00 alle ore 19:30

Ricevimento dei medici

ore 12:00

Soddisfazione dell'utente e reclami

Il Centro effettua un attento monitoraggio della soddisfazione del Cliente tramite apposito questionario offerto alla fine del percorso riabilitativo. Le risposte sono elaborate da un foglio elettronico che fornisce dei grafici in relazione alle risposte. I risultati sono presentati almeno semestralmente all'attenzione della Direzione da parte del Responsabile Gestione Qualità. È inoltre possibile da parte dell'Utente formulare suggerimenti o sporgere reclami a seguito di disservizi.

I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto (su apposita modulistica fornita da Punto Informazioni) o verbalmente, tutti i giorni e negli orari di apertura del Centro.

La Direzione provvede a dare immediata risposta a quelli che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone quanto previsto dall'apposita procedura di gestione per la qualità. L'Utente sarà comunque informato sulla gestione del reclamo.

Questionario di soddisfazione utente

1) Ha avuto difficoltà a raggiungere la nostra struttura

Si (motivo _____)
No

2) Giudica confortevoli gli ambienti del nostro centro?

Si Abbastanza No

3) ritiene soddisfacenti le informazioni e le comunicazioni ricevute dal nostro personale in accettazione?

Si Abbastanza No

4) come giudica i tempi di attesa (Lunghi, Accettabili, Brevi)

Accettazione	L <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>
Tra la prenotazione e l'erogazione del servizio	L <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>
Per l'erogazione del servizio	L <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>

5) valuti i nostri servizi secondo la scala (Scarso, Medio, Ottimo):

Cortesia e disponibilità del personale Medico	S <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale Infermieristico	S <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale addetto all'assistenza?	S <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>
Informazioni ricevute sul suo stato di salute	S <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>
Camera di degenza e servizi igienici	S <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>
Pulizia ed igiene delle camere	S <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>
Qualità del cibo	S <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>
Procedure di assistenza (igiene personale)	S <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>
Rispetto privacy	S <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>

6) Come giudica le prestazioni ricevute?

S M O

Suggerimenti per migliorarci:



Personale



Sala d'attesa

Questionario di soddisfazione del personale

Valutazione: Ottimo (O), Buono (B), Sufficiente (S), Insufficiente (I), Non So (NS).

AREA	QUESITO	VOTO
AMBIENTE DI LAVORO	In che misura giudichi in termini di pulizia ed igiene il tuo ambiente di lavoro?	
	In che misura giudichi in termini di luminosità, rumore, polvere, odori, vibrazioni il tuo ambiente di lavoro?	
	In che misura giudichi in termini di condizioni climatiche (umidità, temperatura) il tuo ambiente di lavoro?	
	In che misura giudichi in termini di spazio il tuo ambiente di lavoro?	
SALUTE E SICUREZZA	In che misura ritieni adeguate le misure di sicurezza adottate a tutela della tua salute?	
	In che misura ritieni adeguate la dotazione dei Dispositivi di Protezione Individuale a te assegnate?	
	In che misura ritieni adeguate le attività di formazione/informazione in termini di sicurezza sul lavoro?	
	In che misura giudichi in termini di pulizia i bagni e le altre strutture igieniche?	
FORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA	In che misura ritieni adeguate le attività di formazione ed informazione erogate?	
	In che misura ritieni adeguato lo sviluppo della tua carriera?	
	In che misura ritieni corretta la definizione dei requisiti delle mansioni assegnate?	
	In che misura valuti l'importanza delle tue attività per il raggiungimento degli obiettivi aziendali?	
	In che misura ritieni di essere sufficientemente coinvolto nei processi aziendali?	
MANAGEMENT	In che misura ritieni efficaci i processi di miglioramento dell'azienda?	
	In che misura giudichi l'attenzione della Direzione verso i dipendenti?	
	In che misura condividi gli obiettivi, la motivazione e le strategie aziendali?	
	In che misura giudichi l'immagine aziendale e l'efficacia della gestione?	





Centro Minerva
Contrada Serra, 3 - 83031
Ariano Irpino (AV)
Tel.: (+39) 0825 89 14 37
Fax: (+39) 0825 89 19 89

www.centrominerva.org
amministrazione@centrominerva.org

