



SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO

GLI ACROBATI ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Introduzione

Egregio Signore, Gentile Signora,

*La presente **Carta dei Servizi** si rivolge agli utenti che accedono al **Servizio Multidisciplinare Integrato GLI ACROBATI** e ai loro familiari, ma anche a chiunque altro sia interessato a conoscerne le attività e le modalità di funzionamento.*

Essa, infatti, indica l'identità, gli scopi sociali e i principi fondamentali che li ispirano, informa circa le attività svolte dal Servizio Multidisciplinare Integrato GLI ACROBATI, i servizi erogati e le modalità per accedervi, descrive l'organizzazione interna, gli standard di qualità garantiti e il sistema di valutazione per verificarne il rispetto, le modalità di tutela e partecipazione degli utenti.

La Carta rappresenta, dunque, un "patto" tra l'Organizzazione e l'Utente, che si fonda su principi di trasparenza e collaborazione, al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio e la sua capacità di rispondere a bisogni complessi in continua evoluzione, nel rispetto dei reciproci diritti e doveri. Le saremo pertanto grati se vorrà comunicarci le Sue osservazioni in merito sia alla chiarezza espositiva della presente Carta sia alla rispondenza dei servizi offerti rispetto alle Sue attese.

La Carta dei Servizi - aggiornata periodicamente, anche grazie ai suggerimenti raccolti – è disponibile all'interno del servizio e on line sul sito web.

*Stefano Rizzi
Amministratore Delegato
Consorzio Gli Acrobati Onlus*

INDICE

1. CONSORZIO GLI ACROBATI: IDENTITÀ, STORIA, VALORI DI RIFERIMENTO E SCOPI SOCIALI...	4
2. UdO SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO – S.M.I.....	4
2.1 Descrizione dell'unità d'offerta	4
2.2 A chi si rivolge, modalità di accesso e orari	5
2.3 Modalità di presa in carico e dimissione	5
2.4 Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste	6
2.5 Strumenti e modalità per la tutela dei diritti delle persone assistite.....	7
2.6 Continuità assistenziale	7
2.7 Il personale e la formazione	8
2.8 Gestione, valutazione e miglioramento della qualità del servizio	8
2.9 La carta dei diritti, i criteri di accesso e i doveri degli utenti	8
2.9.1. I diritti e i criteri di accesso.....	8
2.9.2. I doveri	9
2.10 Sicurezza: emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.	9
3. ALLEGATI	10

1. CONSORZIO GLI ACROBATI: IDENTITÀ, STORIA, VALORI DI RIFERIMENTO E SCOPI SOCIALI

L'idea di progettare un Servizio Multidisciplinare Integrato nasce dalla collaborazione fra due realtà storiche Bresciane nel campo delle dipendenze da sostanze (Cooperativa di Bessimo e Cooperativa Il Calabrone) che operano da trent'anni sul territorio.

Un'esperienza pluriennale la nostra, nei quattro pilastri definiti come fondamentali a livello Europeo per realizzare corrette politiche di contrasto alle dipendenze, attraverso interventi sul versante della prevenzione, nel campo della cura/trattamento residenziale, nel settore del reinserimento e nell'area della riduzione del danno/servizi di prossimità.

Conoscere e prevenire i fenomeni di dipendenza, individuare nuove risposte terapeutico-riabilitative per far fronte a fenomeni in rapido mutamento e avvicinare i servizi alla persona sono gli impegni che ci assumiamo quotidianamente per tutelare la salute delle persone che fanno uso di sostanze stupefacenti e dei loro familiari.

2. UdO SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO – S.M.I.

2.1 Descrizione dell'unità d'offerta

Il Servizio Multidisciplinare Integrato (S.M.I.) è un servizio accreditato dal Sistema Sociosanitario di Regione Lombardia e a contratto con l'ATS di Brescia - Autorizzazione al funzionamento delibera ASL n. 420 del 03/08/2010 e Accreditamento Regione Lombardia DGR n. 515 del 22/09/2010.

Il servizio è gratuito e ad accesso diretto.

Obiettivi fondamentali dello SMI sono la prevenzione, la tutela e la promozione della salute bio-psico-sociale delle persone che presentano un problema di dipendenza patologica da sostanze (alcol e sostanze stupefacenti) e senza sostanze (gioco d'azzardo patologico e internet addiction). Per ogni utente gli obiettivi di tutela e promozione della salute sono orientati al raggiungimento del miglior benessere psicofisico possibile attraverso programmi individualizzati multidisciplinari e multidimensionali.

La sede dello S.M.I. è sita in Via Europa 110/d, a Concesio (BS)

La sede è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- ↳ Autobus con fermate antistante: Linea ARRIVA/SIA Brescia-Valle Trompia e viceversa
- ↳ In auto percorrendo la via Europa che collega Brescia e la Valle Trompia (ampio parcheggio antistante il servizio)

I contatti del servizio sono i seguenti:

Segreteria Front office: Tel. +39-0302060130-131-132

Fax: +39-0302060133

E-mail: info@smigliacrobati.it

Indirizzo: S.M.I. GLI ACROBATI Via Europa, 110/D - 25062 Concesio (Bs)

Sito web: www.smigliacrobati.it

Profilo Facebook: S.M.I. Gli Acrobati Onlus

Il servizio è composto da: sala d'attesa, box accoglienza/segreteria, ambulatorio medico, ambulatorio infermieristico (e stanza farmaci), ufficio consulenza psicologica, ufficio consulenza educativa, ufficio consulenza sociale, ufficio responsabile e Direzione, sala riunioni, bagni utenti, bagni personale, archivio e ufficio amministrazione.

2.2 A chi si rivolge, modalità di accesso e orari

Lo S.M.I. Gli Acrobati si rivolge a italiani e stranieri con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali e illegali e di altre dipendenze patologiche (come gioco d'azzardo o disturbi da tecnologia digitale) o a quanti altri siano coinvolti nella problematica (familiari, amici, colleghi, volontari etc.). L'accesso può avvenire per accesso volontario da parte dell'interessato o su segnalazione e invio di altri servizi.

Viene sempre garantito un primo colloquio di accoglienza e successivamente una valutazione multidimensionale del bisogno. Per attivare un percorso di cura è necessario un documento d'identità, il codice fiscale e la tessera sanitaria (nel caso di stranieri irregolari si attiverà un STP con l'invio della persona in ATS). Il servizio garantisce anche la presa in carico in anonimato.

Sulla base dello stato di salute del paziente il medico valuta la possibilità di attivare un trattamento farmacologico sostitutivo.

L'accesso al servizio è diretto ed è garantito tutto l'anno con i seguenti orari:

- ↳ Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 10,00 alle ore 18,30
- ↳ Martedì dalle ore 11,30 alle 18,30 (équipe il martedì mattina)
- ↳ L'apertura del servizio il sabato mattina è in relazione ai bisogni evidenziati e le prestazioni da erogarsi. In tutti gli altri casi per la mattina del sabato e della domenica è prevista la reperibilità telefonica del medico dalle ore 8,30 alle ore 10,00 al cell. 320.2258740

Orari di somministrazione farmaci sostitutivi

- ↳ Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: 12,15-13,30 e nel pomeriggio 16,30-17,45

In casi eccezionali e comunque in situazioni di gravi difficoltà oggettive che rendono la persona impossibilitata a raggiungere il servizio si effettua la somministrazione a domicilio.

Per l'intero orario di accesso al pubblico, con la compresenza di tutti gli operatori dalle ore 12,30 alle ore 18,30, è garantita la pronta disponibilità di un medico e di un infermiere.

Durante l'intero orario di apertura, dalle ore 10 alle ore 18,30 è garantita la risposta a quesiti telefonici e/o richieste di informazioni e appuntamenti.

2.3 Modalità di presa in carico e dimissione

Come si articola un percorso terapeutico o presa in carico?

- **COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA:** entro 7 giorni dal primo contatto viene fissato un primo colloquio di accoglienza, durante il quale la persona può esprimere il suo malessere, portare i suoi bisogni e le sue richieste. L'operatore, in un atteggiamento di ascolto, raccoglie le informazioni e presenta il servizio, spiegando cosa significa iniziare un percorso terapeutico. Al termine dell'incontro verranno fissati gli appuntamenti per la valutazione multidisciplinare.
- **VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE:** nei 15 giorni successivi al colloquio di accoglienza si procederà ad una valutazione multidimensionale e multidisciplinare: verranno effettuate le prime visite con il medico, l'educatore o l'assistente sociale, lo psicologo. Con la valutazione effettuata dai diversi professionisti inizia la conoscenza della persona e questo ci consente di occuparcene in modo completo e di poter pensare insieme ad un *percorso terapeutico personalizzato*.
- **PERCORSO TERAPEUTICO PERSONALIZZATO (P.I. e P.A.I.):** la valutazione effettuata in équipe ci permette di identificare quali saranno le figure professionali che accompagneranno la persona e i suoi familiari durante il percorso, che potrà prevedere un sostegno medico e/o

educativo e/o psicologico, individuale o di gruppo. Verrà inoltre individuato un tuo operatore di riferimento. In alcuni casi verranno proposti anche percorsi esterni allo S.M.I. (percorsi residenziali, centri diurni, ecc.).

- **EQUIPE:** il nostro team di professionisti è composto da medici, medici psichiatri, infermieri, educatori, assistenti sociali, psicologi e psicoterapeuti. L'équipe si riunisce tutte le settimane.

Gli esiti degli interventi effettuati vengono valutati periodicamente dall'équipe, al massimo entro sei mesi. Questo monitoraggio consente di ridefinire il progetto terapeutico in corso e di deciderne tempi e modalità di conclusione.

La dimissione viene sempre programmata di comune accordo con l'interessato e sentiti gli altri interlocutori coinvolti. La dimissione, tuttavia, può avvenire anche per decisione unilaterale dello S.M.I. in caso di gravi comportamenti contrari al Regolamento.

In ogni caso al momento della dimissione al paziente verrà rilasciata una relazione di dimissione.

2.4 Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste

Le attività previste all'interno del servizio si dividono in macro aree:

- medica
- infermieristica
- psicologica
- educativa
- sociale

All'interno di ogni macro area, i professionisti erogano specifiche prestazioni in linea con il P.I. e il P.A.I. di ogni singola persona. Particolare attenzione viene data alle situazioni familiari e alla presenza di minori.

Le principali prestazioni erogate sono le seguenti: accoglienza, valutazione multidimensionale e multidisciplinare, colloqui e counseling, visite mediche e visite mediche specialistiche, supporto psicologico e psicoterapia, supporto educativo e sostegno sociale finalizzato all'integrazione sociale e lavorativa, somministrazione di farmaci sostitutivi e monitoraggi tossicologici, interventi psico-sociali finalizzati alla riabilitazione e alla prevenzione delle ricadute, diagnosi e certificazione di tossicodipendenza e relazioni sul programma terapeutico in atto (anche in relazione alla richiesta di misure alternative alla detenzione in carcere od altri benefici), somministrazione di farmaco a domicilio nei casi di comprovata e grave impossibilità a muoversi. Inoltre vengono offerte consulenze telefoniche.

Le prestazioni possono essere erogate individualmente, in coppia o all'interno di un gruppo. Nei percorsi terapeutici possono essere coinvolti i familiari, qualora se ne ravveda il bisogno/opportunità e sempre con il consenso del paziente.

Il progetto individuale può prevedere anche il coinvolgimento di altri servizi in rete, soprattutto in relazione alle patologie correlate all'uso di sostanze stupefacenti (es. CPS, SPDC, CT, Tutela Minori, Malattie Infettive, ecc.); i professionisti possono erogare prestazioni anche presso le sedi di altri servizi e presso il carcere. Il servizio collabora attivamente con le Istituzioni di Giustizia.

Tutti i professionisti dello S.M.I., in particolare il comparto medico sanitario, svolgono attività di prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità (MTS, overdose, ecc.), attraverso incontri di counselling/colloqui e visite mediche.

Particolare attenzione viene rivolta ai minori, con problemi correlati al consumo di sostanze o gioco d'azzardo o figli di pazienti in carico allo S.M.I.

Per le situazioni di abuso/dipendenza da alcol, droghe, gioco d'azzardo patologico le prestazioni sono gratuite, in quanto garantite dai LEA (Livelli Essenziali di Assistenza).

Ogni anno vengono elaborati dati statistici riferiti all'anno precedente. Questa attività ci permette di valutare i macro-processi di cura e di valutare l'impatto sulle singole persone e sul territorio di riferimento.

2.5 Strumenti e modalità per la tutela dei diritti delle persone assistite

La tutela degli utenti avviene attraverso:

- ↪ La sottoscrizione del consenso informato
- ↪ La trasparenza nelle informazioni: corrette, chiare e complete
- ↪ La possibilità di presa in carico in anonimato
- ↪ Il rispetto della normativa sulla privacy D.Lgs. 196/2003 e il segreto professionale. Titolare del trattamento dei dati è il Presidente del Consorzio Gli Acrobati mentre il sig. Vincenzo Fausti del CONAST di Brescia è il Responsabile Protezione Dati (RPD) ai sensi dell'art. 37 del Regolamento Privacy UE/2016/67.
- ↪ Il controllo istituzionale (vigilanza ATS Brescia).

Ogni persona ha la possibilità di esprimere suggerimenti o esporre reclami sia verbalmente al Servizio di Accoglienza o al proprio operatore di riferimento, sia compilando in forma anonima l'apposito form che verrà imbucato nel box del front office. I tempi di risposta ad eventuali reclami sono previsti in 15 giorni dalla data del ricevimento. (si allega facs simile "scheda reclami/suggerimenti" in ultima pagina)

Inoltre ogni anno gli utenti hanno la possibilità di compilare i questionari di soddisfazione, utile strumento per valutare ed eventualmente rivedere l'organizzazione del servizio.

L'informazione è garantita attraverso la presente Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente, esposta al pubblico (front office) e pubblicata sul sito web.

È previsto l'accesso ai dati personali in base alla normativa L.231/2001 richiedendo copia della cartella clinica, di cui può avere fotocopia, pagando le spese di € 25,00 ogni 100 fogli autenticati. Per chiedere copia della cartella clinica è necessario inviare al servizio formale richiesta di accesso agli atti con raccomandata A.R. allegando lettera firmata dal titolare della cartella e copia carta d'identità in corso di validità. La richiesta verrà evasa entro 30 giorni dal ricevimento della raccomandata.

2.6 Continuità assistenziale

La continuità delle cure è uno dei principali obiettivi del nostro servizio; essa è intesa sia come continuità tra i diversi professionisti integrati in un quadro unitario, sia come continuità tra i diversi livelli di assistenza.

Il servizio ambulatoriale S.M.I. Gli Acrobati garantisce la continuità assistenziale degli utenti in carico attraverso un puntuale scambio di informazioni cliniche, sociale, psicologiche ed educative con gli altri enti coinvolti, con le strutture residenziali e con gli specialisti ospedalieri ambulatoriali

e/o dei reparti di degenza, previo consenso del paziente. In particolari casi sono previste modalità di accompagnamento presso altre unità d'offerta sociosanitaria o sanitarie.

Lo scambio di informazioni può avvenire per via telefonica e/o attraverso la stesura di relazioni, certificazioni e piani terapeutici. Il fine è quello di fornire all'Ente di riferimento tutte le informazioni utili a costruire un percorso di cura adeguato alle peculiarità e ai bisogni dell'utente.

Nella gestione integrata della cronicità il case manager è il principale referente e corresponsabile della presa in carico e del percorso diagnostico-terapeutico più appropriato per il paziente stesso anche nella previsione di un'organizzazione territoriale che contempra la possibilità di disporre di servizi residenziali all'interno di strutture comunitarie o ospedaliere.

Nel caso di un inserimento presso una struttura residenziale o un reparto di degenza vengono previste visite periodiche ai pazienti da parte degli operatori di riferimento al fine di garantire la continuità della presa in carico; durante i percorsi comunitari le visite assumono anche il fondamentale ruolo di verifica dell'andamento del percorso, da effettuare unitamente all'operatore referente per la struttura ospitante.

2.7 Il personale e la formazione

Il personale è identificabile tramite tesserini di riconoscimento con generalità e qualifica professionale.

La formazione delle diverse figure professionali è garantita dal possesso dei relativi titoli di studio e da un programma annuale di formazione/aggiornamento redatto sulla base dei bisogni formativi degli operatori. La formazione del personale di nuova nomina viene garantita – oltre che dal possesso del titolo di studio – da un periodo iniziale di formazione, che prevede anche l'affiancamento a figure professionali di maggiore esperienza. La supervisione di equipe viene organizzata mensilmente.

2.8 Gestione, valutazione e miglioramento della qualità del servizio

L'amministratore delegato, una volta al mese, convoca la riunione di staff dove si effettua una costante valutazione dell'andamento del servizio, in relazione agli obiettivi preposti. Alla riunione di staff, oltre all'A.D., partecipano: il direttore sanitario, il responsabile del servizio, la referente progettazione e la responsabile amministrativa.

Ogni settimana il direttore sanitario convoca e coordina l'incontro di équipe dove, oltre alla discussione dei casi, vengono effettuate continue verifiche sia sugli aspetti terapeutici che organizzativi. Questo modo di operare, oltre a rispondere ad una maggiore coerenza delle diverse funzioni all'interno della nostra organizzazione, risponde anche all'obiettivo di far percepire a verifica come parte integrante di tutti i nostri processi lavorativi, avvicinando e coinvolgendo sempre più chi opera nel suo insieme. La verifica quindi non è intesa come un'operazione distante da chi fa, ma come strumento operativo di programmazione, attraverso la quale gli operatori possono fermarsi a riflettere sul proprio lavoro ed eventualmente modificare e migliorare il proprio intervento.

Almeno una volta all'anno avviene il coinvolgimento di tutti gli operatori coinvolti nel servizio insieme componente del consiglio di amministrazione.

2.9 La carta dei diritti, i criteri di accesso e i doveri degli utenti

2.9.1. I diritti e i criteri di accesso

All'utente è garantito il diritto della libertà di scelta del servizio dove curarsi.

L'utente ha diritto ad un ascolto telefonico, durante l'orario di apertura, per qualunque domanda o chiarimento inerenti le modalità di accesso alle cure o la gestione delle stesse.

L'utente ha diritto alla tutela della privacy e del segreto professionale.

L'utente ha diritto ad un appuntamento per definire un piano preliminare di intervento entro un tempo massimo di 7 giorni.

L'utente ha diritto ad una prima valutazione generale della situazione entro 10 giorni dalla data del primo contatto, nel caso di presenza di un minore.

L'utente ha diritto ad una più approfondita valutazione multidisciplinare entro 10 giorni dalla data del primo contatto, entro 8 giorni se è una donna in stato di gravidanza.

L'utente ha diritto ad essere informato della diagnosi e dei trattamenti che gli vengono proposti, dei loro limiti, rischi e vantaggi, nonché delle possibili alternative. In particolare ha diritto a non subire trattamenti per i quali non abbia espresso consenso scritto.

L'utente ha diritto alle certificazioni occorrenti, escluso le persone che hanno chiesto l'anonimato.

L'utente ha diritto al supporto del personale per i rapporti con altri servizi.

All'utente è garantito l'accesso ai trattamenti relativi a prevenzione, cura o riabilitazione dello stato di dipendenza patologica e patologie correlate, che corrispondono maggiormente ai bisogni e alle problematiche presentate dall'utente, periodicamente rivalutate.

L'utente ha diritto alla somministrazione di terapie farmacologiche sostitutive, durante 365 giorni l'anno, anche a domicilio se ritenuto necessario, qualora le terapie mediche rientrino nel programma terapeutico concordato.

L'utente ha il diritto di esprimere reclami e/o suggerimenti.

2.9.2. I doveri

L'utente si impegna a perseguire gli obiettivi del contratto terapeutico individualizzato e concordato con l'operatore di riferimento (case manager).

Nel quadro del contratto terapeutico, l'utente si impegna a partecipare regolarmente e puntualmente a tutte le attività di cura individuate nel programma terapeutico (colloqui, visite, monitoraggi, ecc.).

In caso di impossibilità a partecipare o di eventuale ritardo deve darne tempestivo avviso.

L'utente si impegna a non portare e consumare sostanze stupefacenti legali ed illegali all'interno del Servizio; tale comportamento è severamente vietato.

L'utente si impegna, per quanto possibile, a frequentare il servizio in stato di sobrietà. Qualora l'utente si presentasse in stato di evidente alterazione e questa condizione pregiudicasse la capacità di collaborare durante le attività terapeutiche, o negli spazi comuni creasse disturbo ad altri utenti, sarà facoltà degli operatori di allontanarlo e di rinviarlo ad altra data.

L'utente ha il dovere di mantenere un comportamento adeguato al rispetto di sé e degli altri; è bandita ogni forma di aggressività fisica e verbale.

2.10 Sicurezza: emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.

Lo SMI è dotato di un Piano di Emergenza ed Evacuazione che indica le procedure operative per ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro i pazienti ed il personale in caso di eventi calamitosi.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso al fine di ridurre i danni, portare soccorso alle persone eventualmente colpite.

Nella struttura sono esposte in modo ben visibile le istruzioni da seguire e i comportamenti da adottare in caso di emergenza con l'indicazione delle vie di fuga.

3. ALLEGATI

1. Scheda segnalazione reclami/suggerimenti

QUESTIONARIO ANONIMO SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 2018

U.O. S.M.I. GLI ACROBATI - 25062 CONCESIO (BS) VIA Europa 110/d



Gentile Signore/a

le chiediamo di esprimere un giudizio sui servizi dello S.M.I. gli Acrobati.

Indichi con una croce (X) la casella corrispondente alla sua preferenza o giudizio.

Le sue risposte saranno utili per rispondere meglio alle esigenze degli utenti.

La preghiamo gentilmente di compilare il questionario e di deporlo nell'apposita scatola posta all'entrata dello S.M.I. gli Acrobati.

Data di compilazione del questionario: _____

Sesso

M	F
---	---

Età _____

	QUANTO SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI	Per niente	Poco	Molto	Del tutto
1	Come valuti l'accoglienza del Servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Come valuti gli orari di apertura del Servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Come valuti il comfort e la pulizia degli ambienti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ti senti sostenuto dagli Operatori di riferimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Come valuti il tempo di attesa tra l'orario dell'appuntamento, dei colloqui?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Come valuti il tempo di attesa e l'orario delle terapie farmacologiche e monitoraggio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Rispetto della riservatezza e trattamento dei tuoi dati personali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Il percorso intrapreso allo S.M.I. ritieni che abbia migliorato la tua situazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Quanto rispetti i tuoi appuntamenti e le indicazioni che ti vengono date dagli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COME SEI VENUTO A CONOSCENZA DELLO S.M.I. GLI ACROBATI?				
si può barrare più di una casella				
medico di base	<input type="checkbox"/>		invio del tribunale o prefettura	<input type="checkbox"/>
internet - facebook	<input type="checkbox"/>		amici e conoscenti	<input type="checkbox"/>
altri utenti dello S.M.I.	<input type="checkbox"/>		altro	<input type="checkbox"/>

	PER CONCLUDERE	Per niente	Poco	Molto	Del tutto
1	Complessivamente quanto sei soddisfatto del nostro servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Consigliaresti ad altri lo S.M.I. GLI ACROBATI?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggerimenti migliorativi:

Grazie per il tempo prezioso che ci ha dedicato
Le sue risposte ci aiuteranno a migliorare il servizio
Arrivederci e buona giornata!