

SERVIZIO SVOLTO IN ACCREDITAMENTO

IN TUTTO IL TERRITORIO BERGAMASCO

Carta dei Servizi

ADI e UCPCDOM

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA E UNITA'
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI



SEDE DEL CENTRO OPERATIVO

OSIO SOTTO

VIA DONIZETTI 6/A

da LUNEDI' a VENERDI' 8.30-17.00

telefono:035/4185438

fax: 035/4185480

assistenzadomiciliare@sandonatosoc.it

In orari di chiusura dell'ufficio è attivo il servizio di segreteria

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei servizi è uno strumento di presentazione generale che si propone di far conoscere gli obiettivi e i servizi che l'Ente persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle aspettative della popolazione.

In particolare, si propone di:

- rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

Ha validità pluriennale e sarà rinnovata ogni qual volta dovessero avvenire significative modifiche a quanto descritto in base al coinvolgimento periodico dei clienti e/o dei familiari nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali. La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Una copia della CdS viene consegnata a tutti gli utenti, alle loro famiglie al momento della presa in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

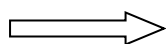
Nello stilare la Carta dei Servizi (CdS) si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi è rivolta alle persone che usufruiscono del **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata** (ADI) e a tutti coloro che desiderano conoscere che cosa offre questo servizio per rispondere ai bisogni delle persone anziane e dei loro familiari.

A COSA SERVE

- ❖ **Offre informazioni** sul Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata dell'Ente San Donato-Habilita
- ❖ **Rappresenta l'impegno concreto** a rispettare diritti, regole e standard di qualità dichiarati.
- ❖ **Coinvolge i cittadini** nel processo di miglioramento e di sviluppo della qualità del servizio.



in sintesi, **è un patto tra gli utenti e chi eroga il servizio.**

QUALI INFORMAZIONI OFFRE

La Carta dei Servizi riporta una serie di informazioni importanti sul Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, quali:

- Qual è il **servizio offerto**: presenta le finalità ed i principi a cui si ispira il servizio.
- **A chi si rivolge e come si può accedere**: specifica a quali persone è destinato il servizio e le modalità di accesso.
- Le modalità di **funzionamento**: descrive il modo in cui è organizzato il servizio, chi lo gestisce, quali operatori impiega, i loro compiti e orari.
- **I servizi offerti**: contiene la descrizione delle specifiche attività che il servizio di assistenza domiciliare svolge.
- **I livelli di qualità garantiti**: dichiara gli standard di qualità del servizio e gli impegni per il loro mantenimento e miglioramento.
- **Le procedure di reclamo**: indica le modalità per sporgere reclamo nel caso in cui la persona assistita ritenga che chi gestisce il servizio non abbia mantenuto gli impegni dichiarati in questa carta.

QUANDO ENTRA IN VIGORE

Questa carta dei servizi è entrata **in vigore il 01 Dicembre 2017**. Ha subito le seguenti revisioni:
Rev 01_01/12/2017

SAN DONATO-HABILITA

Offriamo **professionalità, ascolto, vicinanza alla famiglia, affidabilità e cortesia** da parte dei nostri operatori qualificati.

Il nostro Ente assicura anche privatamente **servizi domiciliari socio-sanitari** rivolti in particolare alle famiglie con anziani.

Tutti i servizi sono svolti nel **rispetto delle normative** (INPS-INAIL, Privacy, Sicurezza nei Luoghi di Lavoro); gli interventi degli operatori sono **coperti da assicurazione RC a tutela dei clienti**.

Per i servizi privati viene emessa **regolare fatturazione** per la detraibilità delle spese sostenute ai sensi di legge.

La sede è in via Donizetti 6/A ed è collocata all'interno del presidio socio sanitario "San Donato" in cui coabitano diversi servizi tra cui: uffici dell'ASST del distretto di Osio Sotto, servizi sociali comunali.

San Donato Habilita srl gestisce direttamente:

- *Servizio di assistenza domiciliare integrate ordinaria e UCPDOM*
- *Centro diurno integrato*
- *Consultorio familiare*

I PRINCIPI ISPIRATORI

I principi ispiratori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono quelli della **continuità assistenziale, della partecipazione, dell'efficacia e dell'efficienza:**

-Continuità assistenziale significa che il servizio è erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

-Partecipazione significa che gli utenti partecipano alla programmazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare reclami e Suggerimenti per il miglioramento delle attività.

-Efficienza ed efficacia significa che i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse disponibili in rapporto alle attività svolte, alla tempistica e ai risultati ottenuti.

GLI OBIETTIVI PRINCIPALI

- ❖ Migliorare la qualità della vita della persona ammalata fornendo risposte globali e continuative basate sull'integrazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali.
- ❖ Mantenere, per quanto possibile, il paziente al proprio domicilio evitando o ritardando l'istituzionalizzazione.
- ❖ Favorire la deospedalizzazione, evitando i ricoveri non necessari al fine di ridurre i disagi di ordine psicologico, economico e sociale sia per il paziente che per i suoi familiari.
- ❖ Assicurare la continuità terapeutica nel momento della dimissione ospedaliera.
- ❖ Garantire le cure e il supporto del paziente e della famiglia nella fase della terminalità della vita.

AMBITO TERRITORIALE NEL QUALE OPERIAMO

Il territorio in cui si opera è il seguente

ASST BERGAMO PAPA GIOVANNI XXIII: distretti di Bergamo città, Torre Boldone, Val Brembana e Valle Imagna

ASST BERGAMO OVEST: Dalmine, isola Bergamasca, Treviglio e Romano di Lombardia

ASST BERGAMO EST: Seriate, Sarnico, Grumello del Monte, Val cavallina, Trescore Balneario e Lovere

COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

È un servizio socio-sanitario che offre gratuitamente cure e assistenza a domicilio.

CHI PUO' USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative o malati terminali).

PRESTAZIONI OFFERTE

L'ADI assicura assistenza socio-sanitaria a domicilio, al fine di evitare o posticipare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente domestico e familiare, per mezzo di prestazioni che supportano l'assistenza offerta dai familiari o da altre figure di riferimento.

L'ADI mira a garantire interventi adeguati all'evolversi della situazione clinica e sociale, tramite il coinvolgimento di tutti gli attori (professionisti e familiari) che possono mettere a disposizione risorse e competenze in questo campo.

A seconda dei bisogni del paziente vengono attivati le seguenti prestazioni:

- **Assistenza infermieristica:** è erogata da Infermieri Professionali, in collaborazione con il Medico di famiglia, che svolgono le mansioni sanitarie proprie della professione: medicazioni, prelievi, evacuazioni, gestione cateteri vescicali, stomie, tracheotomie, PEG, gestione CVC e cateteri venosi periferici, gestione nutrizione artificiale, somministrazioni fluidoterapie, gestione pompe antalgiche, ecc..
- **Fisioterapia:** è erogata da Fisioterapisti che realizzano programmi terapeutici di riabilitazione motoria e respiratoria, addestrano all'utilizzo delle protesi e ausili ne verificano l'efficacia, valutano le condizioni ambientali per abbattere le barriere architettoniche
- **Cura della persona:** è erogata da Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) e Operatori Socio Sanitari (OSS) che si occupano della soddisfazione dei bisogni di base della persona quali l'igiene personale, la mobilitazione, la prevenzione dei decubiti e l'addestramento ai care givers il tutto in stretta collaborazione con gli infermieri.
- **Sostegno psicologico:** è erogato da psicologi e psicoterapeuti che garantiscono un supporto psicologico al paziente e all'equipe assistenziale.
- **Consulenza medico-specialistica:** è erogata da medici specialisti (geriatra, fisiatra, dietista, palliatore).

GLI OPERATORI CHE SEGUONO IL SERVIZIO

Il servizio si compone di un'equipe multidisciplinare che collabora per mantenere uno standard qualitativo elevato e attento alle esigenze degli utenti e delle reti in cui sono inseriti. Le figure impegnate sono:

- **Infermieri**
- **Fisioterapisti**
- **ASA/ OSS**
- **Medici Specialisti** (Geriatra, Fisiatra, Medico Palliatore)
- **Psicologi** (con funzione di sostegno psicologico al paziente, alle famiglie e agli operatori)
- **Educatori**
- **Case manager** che si occupa della programmazione delle attività sanitarie in raccordo con i medici di assistenza primaria e il personale del Distretto ATS (ha una funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie).

MODALITA' DI ACCESSO al servizio ADI

L'accesso avviene attraverso due modalità:

- Una richiesta da presentare al Distretto ATS di competenza. La richiesta viene redatta dal Medico di Assistenza Primaria, dopo aver valutato i bisogni della persona e verificato la necessità di attivare l'intervento.
- Attraverso le dimissioni protette dai reparti ospedalieri o delle cliniche convenzionate.

ORARI DI SERVIZIO

L'orario del servizio prevede una copertura settimanale di almeno 49 ore di assistenza domiciliare, distribuite 7 giorni su 7, nella seguente fascia oraria:

7.00 - 16.00 dal lunedì al venerdì,

8.00 - 13.00 il sabato e la domenica in casi di comprovata necessità, con prestazioni programmate.

È previsto un servizio di reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle ore 8.00 alle ore 18.00 al numero cellulare dedicato: **3347550020**

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO ADI

Il Medico di base o il Pediatra di famiglia richiede l'attivazione del Servizio ADI al Distretto di competenza, che effettua una valutazione della richiesta. Successivamente all'autorizzazione del Distretto, il paziente (o un familiare) contatta telefonicamente una delle strutture accreditate sul territorio per l'erogazione del servizio ADI.

L'elenco delle strutture viene consegnato dal MAP o dal Distretto ATS di competenza.

L'operatore dell'ente accreditato effettua la valutazione del paziente al domicilio e compila un Fascicolo Socio-sanitario (FaSAS). Al domicilio viene lasciato il diario che viene consultato/compilato da tutti gli operatori che partecipano all'assistenza, i quali vi annotano i propri interventi. Viene formulato un PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e un Progetto Individualizzato (PI) sottoscritto da Ente erogatore, MAP e paziente (o familiare) Il MAP terrà i contatti con gli operatori del soggetto erogatore e con gli specialisti.

Per lo svolgimento del Servizio gli operatori dell'ente erogatore sono provvisti del materiale necessario previsto dal protocollo (guanti, materiale per medicazioni, disinfezione, ecc.) e di un cartellino di riconoscimento che identifica la figura professionale e l'ente per il quale opera e di telefoni aziendali.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

L'assistenza al paziente prosegue fino alla risoluzione dei problemi sanitari di competenza infermieristica, ricovero in struttura (ospedale, hospice, RSA) o decesso. In questi casi viene concluso o interrotto il PAI, in accordo con il MAP.

In tutti i casi viene garantita la continuità assistenziale:

In caso in cui il paziente in carico, per questioni cliniche, debba essere trasferito presso altra Unità di Offerta, l'infermiere, in raccordo con il MAP e l'eventuale medico specialista, assicura la continuità assistenziale fino a trasferimento avvenuto.

In caso di trasferimento definitivo o a lungo termine del paziente ad altra UO, viene compilato il MODULO DI DIMISSIONE INFERMIERISTICA e inviato alla unità di offerta che accoglie il paziente.

Se il trasferimento è temporaneo o d'urgenza il personale sanitario potrà consultare il FASAS presso il domicilio dell'utente.

AREA UCPDOM

L' Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM) eroga assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Eroga prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura di farmaci, dei dispositivi medici, presidi e ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Le cure palliative domiciliari si articolano in livello base e livello specialistico:

Livello base:

- *Interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze;*
- *Interventi programmabili.*

Livello specialistico

- *Interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi di base sono inadeguati;*
- *Interventi erogati in modo specifico da equipe multi-professionale dedicata all'attività di cure palliative;*
- *Interventi che richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare;*
- *Interventi che prevedono come referente clinico il medico palliativista;*

Garantisce la fornitura diretta di farmaci e dispositivi medici e di presidi e ausili nel caso venga rilevata l'urgenza della fornitura.

Unità Valutativa Cure palliative Domiciliari composta dal coordinatore infermieristico d'area (care manager) dal coordinatore infermieristico territoriale: case manager e dall'infermiere primario e dal referente clinico. L'Unità valuta il paziente nella fase di presa in carico per la domiciliazione e ha il compito di garantire un servizio domiciliare coerente con il PAI del paziente.

La segnalazione e l'accesso al servizio di cure palliative domiciliari può avvenire con dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa;

- ✓ con proposta di un medico palliativista;
- ✓ con proposta del MMG/PLS
- ✓ con accesso diretto da parte del paziente o del caregiver;
- ✓ con segnalazione da parte servizi sociali

Per pazienti che richiedono elevata intensità assistenziale con accessi che possono essere anche quotidiani, con competenze specialistiche, operatività del servizio 7 giorni su 7, per 12 ore die. È previsto per i profili cure palliative una reperibilità sanitaria quotidiana sulle 24h. L'infermiere concorderà tali modalità assistenziali con il Medico di famiglia, i pazienti e i loro famigliari, per i quali sarà valutata la necessità clinica.

E' garantita la gestione di eventuali cambi del personale di riferimento.

La procedura di presa in carico è fatta entro 24/h, in caso di necessità e il PAI sarà redatto entro 72/h.

Equipe Pediatrica: all'interno di questa area vi è una equipe professionale multidisciplinare composta da infermieri, medici palliativi, psicologi e operatori di supporto OSS, di comprovata esperienza nella cura e nell'assistenza di piccoli pazienti che presentano necessità specifiche legate alle loro condizioni di terminalità.

ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

DESCRIZIONE SERVIZIO	TOTALE
VISITA INFERMIERISTICA PER STESURA PIANO ASSISTENZIALE CON TRAINING ASSISTENTE FAMILIARE E/O CAREGIVER	€ 60,00
CLISMA FLEET SENZA SONDA + ESPLORAZIONE RETTALE	€ 30,00
CLISMA FLEET CON SONDA + ESPLORAZIONE RETTALE	€ 40,00
ESPLORAZIONE RETTALE	€ 20,00
ELETTROCARDIOGRAMMA	€ 60,00
GESTIONE STOMIA	€ 25,00
LAVAGGIO VESCICALE	€ 20,00
IGIENE	€ 25,00
COLLOQUIO PSICOLOGICO	€ 70,00
INIEZIONI INTRAMUSCOLO A DOMICILIO	€ 15,00
RIMOZIONE PUNTI DI SUTURA IN SETA	€ 40,00
RIMOZIONE GRAFT	€ 50,00
MEDICAZIONE PER CVC	€ 35,00
MEDICAZIONE FERITA CHIRURGICA E STOMIE VARIE	€ 25,00
MEDICAZIONE AVANZATA PER LDP E/O ULCERE VASCOLARI, LA TARIFFA È DA INTENDERSI COME PRIMO ACCESSO	€ 60,00
MEDICAZIONE AVANZATA PER LDP E /O ULCERE VASCOLARI SUCCESSIVI ACCESSI (CON BENDAGGIO IN CASO DI PRESCRIZIONE)	€ 35,00
SOSTITUZIONE PEG	€ 50,00
MEDICAZIONE PEG	€ 35,00
PRELIEVO	€ 20,00
TAO	€ 15,00

TRATTAMENTO FISIOTERAPICO	€	40,00
RILEVAZIONE PARAMETRI	€	20,00
SOSTITUZIONE CATETERE VESCICALE	€	50,00
ASSISTENZA INFERMIERISTICA (TARIFFA ORARIA)	€	35,00
ASSISTENZA OSS (TARIFFA ORARIA)	€	22,00
VISITA FISIATRICA	€	140,00
VISITA GERIATRICA	€	140,00
VISITA NEUROLOGICA	€	140,00

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Accesso agli atti L241 e smi E LR1/2012.

Il presente regolamento disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i legge Regione Lombardia n, 1/2012.

PERSONE AUTORIZZATE

Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria.

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.
- Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenni può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

RICHIESTA E RITIRO

Per eventuale richiesta della copia di cartella clinica:

- Il termine massimo generale per il diritto di accesso ai documenti amministrativi disciplinati dal presente regolamento è stabilito in 30 giorni
- L'istanza per l'esercizio del diritto in via formale, compilando apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi deve specificare: le generalità dell'interessato e comunque ogni elemento utile a permettere all'amministrazione di rilevarne la legittimazione; indicazioni specifiche che permettono l'individuazione dei documenti; la motivazione per cui si richiede l'accesso
- Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di documenti amministrativi, salve le ipotesi nelle quali particolari elementi e contenuti nei documenti oggetto della richiesta non permettano la riproduzione e comportino conseguentemente la sola presa visione.
- La tempistica per la consegna della cartella avverrà entro 10 gg
- Il costo è di euro 30

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Tutte le prestazioni domiciliari vengono registrate su un'apposita modulistica che, insieme al P.A.I. e a tutta la documentazione sanitaria, fa parte del "Fascicolo Personale" dell'utente. Al momento dell'attivazione del servizio ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Ente.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. San Donato-Habilita è titolare del trattamento dei dati trattati.

I DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI E DEI LORO FAMILIARI

DIRITTI

Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.

Il cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.

Il cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori, e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del Servizio che potrebbero verificarsi. Il cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al Servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.

Il cliente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei propri dati personali Il cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del Servizio.

Il cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà tempestivamente comunicato l'esito del reclamo inoltrato.

Il cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto da San Donato-Habilita.

DOVERI

Il cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente. Il cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempi e di risorse.

QUALITÀ

Per garantire la qualità la cooperativa s'impegna a seguire i principi etici e formali espressi nella CARTA DEI SERVIZI. Inoltre allega un modulo da compilare nel caso in cui si riscontrino delle difficoltà o si voglia fare una segnalazione o un reclamo.

COSA FARE SE NON SI È SODDISFATTI:

Ogni persona che usufruisce del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati

- attraverso la compilazione del modulo apposito che viene lasciato in cartella a domicilio
- all'indirizzo: Via Donizetti 6 Osio Sotto
- alla e-mail: assistenzadomiciliare@sandonatosoc.it
- oppure contattando il numero 035-4185438

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ATS BERGAMO: **035/385252**

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ASST BERGAMO: **035/2675010**

COSA SUCCEDDE IN SEGUITO ALLA SEGNALAZIONE O AL RECLAMO

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto, rispondendo entro 15 giorni e comunicando al servizio sociale le segnalazioni pervenute.

ESPRIMERE LA PROPRIA OPINIONE E COLLABORARE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

L'Ente si avvale di un questionario di rilevazione di gradimento per poter comprendere meglio le esigenze degli utenti e portare in seguito azioni di miglioramento nei vari ambiti della UDO. L'Ente si premura di far arrivare il questionario ad ogni utente in forma anonima. Viene consegnato da un operatore al domicilio ed è reperibile in sede o in allegato alla Carta dei Servizi.

COSA SUCCEDDE IN SEGUITO ALLA COMPILAZIONE E RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO

Le rilevazioni di gradimento anonimi, vengono considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Viene fatta una rilevazione quantitativa sulla prima parte relativa alle risposte chiuse così da poter elaborare un grafico ed una valutazione qualitativa che consideri le risposte aperte o i suggerimenti ricevuti.

Al termine di ogni anno verrà fatta una breve relazione in merito e divulgata online e inserita nel bilancio sociale dell'Ente.

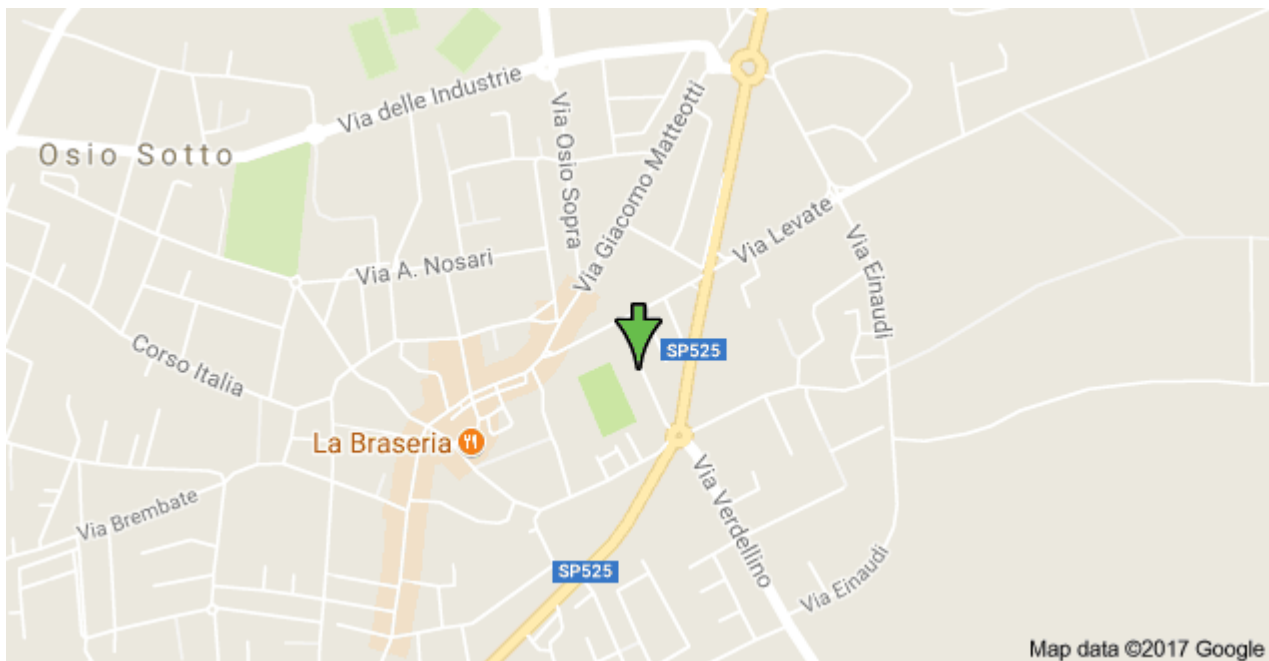
COME RAGGIUNGERE LA SEDE

La sede operativa ADI si trova in via Donizetti 6/A

In macchina: tramite Strada Provinciale ex Strada Statale 525 del Brembo

In pullman: direzione Trezzo d'Adda via Biffi (capol. ATM)

In treno: da Bergamo treno per Milano centrale, scendere a Verdello-Dalmine poi bus per Levate fermata Osio Sotto



ALLEGATO 1: RILEVAZIONE GRADIMENTO

Gentile signora, gentile signore,

può compilare questo modulo in forma **anonima** per comunicarci come ha percepito la qualità del servizio e permetterci di apportare eventuali azioni di miglioramento.

La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione.

1. INFORMAZIONI GENERALI DELL'UTENTE

Età (in anni compiuti) _____

Sesso maschio femmina

Nazionalità italiana straniera

Scolarità

nessuna scuola obbligo sc. Superiore laurea

2. VALUTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Secondo Lei, le informazioni sulle prestazioni fornite dai diversi professionisti coinvolti nel Servizio di Assistenza Domiciliare (medico, infermiere, medico specialista, ecc....), sui tempi e sugli orari di visita sono state chiare?

per nulla poco abbastanza molto

3. QUALI SONO GLI OPERATORI CHE SI SONO RECATI AL SUO DOMICILIO?

Infermiere

Medico geriatra

Medico fisiatra

Medico palliatore

Fisioterapista

ASA/OSS

Educatore professionale

Psicologo

Altro

4. GLI OPERATORI HANNO RISPETTATO LA SUA RISERVATEZZA?

per nulla poco abbastanza molto

Se la sua risposta è stata per nulla o poco, precisi i motivi del mancato rispetto:

5. ATTEGGIAMENTO DEGLI OPERATORI:

Metta una crocetta sull'atteggiamento tenuto dagli operatori:

GENTILEZZA: per nulla poco abbastanza molto

CAPACITA' PROFESSIONALE: per nulla poco abbastanza molto

ATTENZIONE ALLE ESIGENZE: per nulla poco abbastanza molto

SI E' SENTITO ASCOLTATO: per nulla poco abbastanza molto

6. RITIENE SODDISFACENTE LA FREQUENZA CON CUI GLI OPERATORI SI SONO RECATI AL SUO DOMICILIO?

Sì NO

se NO, perché? _____

7. IN CASO DI BISOGNO URGENTE, GLI OPERATORI SONO INTERVENUTI IN MODO RAPIDO?

Sì NO

se NO, perché? _____

8. RITIENE CHE IL SUO STATO DI SALUTE SIA MIGLIORATO DALL'INTERVENTO DEL SERVIZIO?

Sì NO

se NO, perché? _____

9. COME GIUDICA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATO?

Ottima

Buona

Sufficiente

Insufficiente

Pessima

10. QUALI SUGGERIMENTI PUÒ OFFRIRE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO A.D.I.?

Data di compilazione

ALLEGATO 2: RILEVAZIONE SUGGERIMENTI e RECLAMI

Gentile signora, gentile signore,

può compilare questo modulo per segnalare **eventuali disservizi, problemi, difficoltà**, oppure per **inviare suggerimenti e consigli**.

La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione.

La informiamo che tutti i moduli compilati saranno trasmessi al Responsabile del Servizio interessato e che verranno tenuti in considerazione per il miglioramento del servizio. Ai reclami verrà data una risposta scritta entro 30 giorni.

Nome e cognome _____

via _____ n. _____

CAP _____ città _____ prov. _____

tel. _____ fax _____

e-mail _____

data _____ firma _____

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

- SUGGERIMENTO
- SEGNALAZIONE
- RECLAMO
- ALTRO

Breve descrizione
