

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)



Società Cooperativa Sociale Il Mosaico Servizi ETS

VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI

C.F. / P.IVA 11065670157

Tel. 0371/940505 – Cell. 3403474713- Fax. 0371/940590

e-mail: adi@ilmosaicoservizi.it

Pec: mosaicoservizi@legalmail.it

INDICE

1. CHI SIAMO

- 1.1. Presentazione della Cooperativa “Il Mosaico Servizi” p.3
- 1.2. Principi guida e obiettivi p.3
- 1.3. Certificazione di Qualità p.4

2. ADI

- 2.1 Caratteristiche e finalità del servizio p.4
- 2.2 Condizioni che danno diritto all’accesso p.5
- 2.3 Tipologia delle prestazioni rese p.5
- 2.4 Attivazione p.6
- 2.5 Presa in carico - modalità organizzative p.7
- 2.6 Rilevazione della soddisfazione del cliente p.9
- 2.7 Ambiti territoriali di intervento p.9
- 2.8 Orari p.9
- 2.9 Come raggiungerci p.9

3. INFORMAZIONI

- 3.1 Norme etiche degli operatori p.10
- 3.2 Tutela della Privacy p.10
- 3.3 Segnalazioni e suggerimenti p.10
- 3.4 Informazioni p.10
- 3.5 Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria p.10
- 3.6 Consenso informato p.11

4. EMERGENZA COVID-19

- 4.1 Emergenza COVID- 19 p.12

Allegati:

- *Modulo privacy*
- *Modulo reclami*
- *Questionario soddisfazione utenti*

1. CHI SIAMO

1.1 Presentazione Cooperativa Sociale “Il Mosaico Servizi”

La cooperativa “Il Mosaico”, ente gestore del servizio Cure Domiciliari (C-DOM), sorge nel 1987 per volontà dell’Associazione Lodigiana Amici degli Handicappati di Lodi, con l’intento di facilitare sbocchi lavorativo-occupazionali e possibilità di recupero per persone disabili.

In particolare gestisce tre C.D.D., un Centro Socio Educativo, due comunità Socio Sanitarie, un Servizio di formazione all’autonomia, una comunità socio assistenziale, il servizio di Assistenza educativa scolastica; progetti di autonomia abitativa rivolta a persone disabili.

Nell’area anziani gestisce servizi di Cure Domiciliari (C-DOM) e il servizio di Assistenza domiciliare (SAD) rivolto a cittadini della provincia di Lodi, numerosi servizi per l’infanzia tra i quali 3 asili nido, 4 scuole dell’infanzia, 1 spazio gioco e molti altri servizi a supporto dei minori e della famiglia anche in situazione di disagio.

La cooperativa gestisce da anni insieme ad ASST progetti innovativi che offrono possibilità di socializzazione, di reinserimento sociale e, laddove possibile, di inserimento lavorativo a persone con patologia psichiatrica, nonché un progetto di interventi a supporto dell’autonomia anch’esso rivolto a soggetti con disagio mentale.

Attenzione specifica è rivolta ai percorsi di inserimento lavorativo con l’obiettivo di avviare processi che permettono anche a persone in stato di disagio di realizzarsi nell’inserimento sociale e lavorativo e di poter accrescere la loro qualificazione professionale e culturale.

Dal settembre 2018 è attivo presso i CDD un progetto di alternanza con la Scuola Secondaria di secondo grado rivolto a minori di 18 anni.

1.2 Principi guida e obiettivi

Nel pieno rispetto dei valori che sono alla base della cooperativa, gli specialisti svolgono il loro lavoro secondo i seguenti principi:

➤ **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone, ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri interventi, che sono imperniati su principi di ascolto, accoglienza e rispetto.

➤ **Solidarietà**

Il Servizio di Cure Domiciliari si pone in un’ottica di tutela e aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

“Il Mosaico Servizi” si pone come obiettivo prioritario il **raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti**, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché i lavoratori della Cooperativa.

Nello specifico si impegna:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale, circa le modalità di erogazione dei servizi
- a ricercare il benessere dei propri lavoratori
- a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio - sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello
- a mantenere un sistema di qualità ISO 9001, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della Qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema Qualità

1.3 Certificazione di Qualità

Nel 2005 la Cooperativa Sociale “Il Mosaico Servizi” ha conseguito la **Certificazione del Sistema Qualità Aziendale** secondo la norma **UNI EN ISO 9001**. Attualmente certificata in accordo con la norma 9001 del 2015.

Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno dei servizi della cooperativa e nei servizi domiciliari lavorano seguendo procedure predefinite che assicurano elevati standard gestionali.

2. Cure Domiciliari (C-DOM)

2.1 Caratteristiche e finalità del servizio

L'assistenza domiciliare è stata definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come “la possibilità di fornire presso il domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione”. Secondo il DPCM 12 gennaio 2017, le cure domiciliari (CD) rispondono ai bisogni di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, garantendo percorsi assistenziali costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico. Fra gli obiettivi, la stabilizzazione del quadro clinico, la gestione integrata di problemi specifici, il rallentamento del declino funzionale e il miglioramento della qualità della vita. L'offerta domiciliare contribuisce alla prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione e dell'istituzionalizzazione.

Il Servizio delle Cure Domiciliari, si colloca nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate “a domicilio”, anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, che saranno declinate all'interno del piano di assistenza individuale, devono essere erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del *caregiver*/familiare.

Le specifiche prestazioni, fornite attraverso i *caregiver* professionali (a mero titolo esemplificativo: infermieri, fisioterapista, logopedisti ecc.) possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili ma non sostituirle completamente.

Il servizio è pertanto finalizzato ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali;
- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità

2.2 Condizioni che danno diritto all'accesso

Le Cure Domiciliari sono rivolte a persone in situazione di fragilità caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo
- presenza di una condizione che non permette la deambulazione
- non trasportabilità presso presidi sanitari e ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona
- presenza di un supporto nella rete familiare, parentale o informale
- presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (es: abbattimento di barriere architettoniche)

2.3 Tipologia delle prestazioni rese

L'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017 articola le risposte assistenziali domiciliari in differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire dalla Valutazione multidimensionale (VMD). La VMD permette di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire Progetto individuali (PI), che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati e la formulazione e implementazione dei Piani di assistenza individualizzati (PAI). Lo stesso art. 22, comma 3, distingue le CD in:

- CD di livello base: costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo.

Risposte a bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali):

1. prelievi;
2. prestazionale generico;
3. percorso gestione Alvo;

4. percorso gestione Catetere;
5. percorso gestione Stomie;
6. percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
7. percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

-CD integrate (ADI) di I, II e III livello: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

Risposte a bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):

1. Livello I;
2. Livello II;
3. Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC);
4. Alta Intensità.

Le prestazioni sono svolte a domicilio dei pazienti, dagli operatori della Cooperativa. L'equipe delle Cure Domiciliari è composta da:

- Direttore Sanitario - Responsabile Sanitario Medico
- Case Manager
- Fisiatra
- Geriatra
- Terapisti della Riabilitazione
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari
- Ausiliari Socio Assistenziali
- Educatori

Entro la fine del 2023 la cooperativa adotterà il fascicolo socio sanitario informatizzato integrato con il fascicolo sanitario elettronico che comprende anche:

- il PAI con tutti gli elementi descritti al punto precedente;
- le conclusioni del colloquio di presa in carico coerente al livello di prestazioni da erogare;
- elementi di rischio specifico del paziente;
- le attività e le prestazioni erogate;
- le valutazioni periodiche e i relativi esiti
- la data e le motivazioni della chiusura del PAI;
- il documento di dimissione

L'attività di telemedicina sarà garantita nel rispetto della DGR n. 6867/2022, la cooperativa si potrà avvalere di piattaforme telematiche per facilitare l'erogazione di eventuali servizi erogabili anche a

distanza come ad esempio supporto psicologico al caregiver, incontri di condivisione con la famiglia.

2.4 Attivazione

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

La prescrizione deve indicare:

la diagnosi di patologia o di condizione;

i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per l'ADI integrata.

L'ente erogatore prescelto dalla famiglia contatta l'utente/famiglia per concordare il primo accesso a domicilio, anche finalizzato alla stesura del Piano Assistenziale

Individuale (P.A.I.) coerente con il P.I.

2.5 Presa in carico - modalità organizzative

Il servizio funziona per 7 giorni alla settimana per un numero non inferiore alle 49 ore, dalle ore 7.30 alle ore 18.00.

L'attivazione del servizio alla cooperativa da parte di ASST, avviene con apertura di un voucher/pratica contenente le informazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività a domicilio del paziente. Tutte le attività connesse alle prestazioni domiciliari richieste, sono gestite su piattaforma ADIWEB, ivi comprese le modifiche, i rinnovi, sospensioni, comunicazioni e dimissioni.

La presa in carico avviene entro le 72 ore salvo urgenze o necessità di continuità assistenziale, segnalate dal medico o da strutture ospedaliere che verranno prese in carico nelle 24 ore.

Al primo accesso l'operatore lascerà al domicilio del paziente, fino alla fine dell'intervento, la seguente documentazione necessaria per l'aggiornamento e consultazione da parte degli operatori coinvolti, del medico di medicina generale e dell'ASST:

- fascicolo socio-assistenziale e sanitario (Fa.sa.s)
- scale
- modulo pai
- schede di accesso
- diario socio-assistenziale-sanitario
- moduli privacy
- modulo per consenso informato

- modulistica Asst (PAI, Valutazione multidimensionale, PRI)
- schede di valutazione

Vengono inoltre consegnati all'utente:

- carta dei servizi
- *customer satisfaction*
- modulo "Reclami, suggerimenti, apprezzamenti"
- modulo di rinuncia
- modulo educazione care giver

Viene messo a disposizione degli assistiti un numero di cellulare da contattare in caso di necessità. La reperibilità telefonica è da intendersi dal lunedì alla domenica dalle ore 9,00 alle ore 18,00.

La rendicontazione degli accessi domiciliari è rilevata nella piattaforma digitale e il cartaceo inviato all'ASST entro il giorno 10 del mese successivo.

La documentazione relativa al servizio concluso, viene conservata presso la Cooperativa Il Mosaico Servizi e, a richiesta è consultabile dall'interessato tramite il modulo di "Accesso Atti".

Il servizio può consistere in:

- Attività medica specialistica (Fisiatrica, Psicologica/Geriatica)
- Attività Riabilitativa
- Attività Infermieristica
- Attività socio assistenziali definite nel documento realizzate dagli operatori in forza al SAD con le modalità previste dalle istruzioni relative
- Attività educative

La pianificazione dell'attività da parte della Cooperativa Il Mosaico consiste nella definizione della turnazione, nella scelta dei collaboratori (per la quale valutazione si rimanda all'apposita procedura sull'approvvigionamento di beni e di servizi) nella comunicazione con l'utente ovvero con i familiari.

Una volta stabilito quali operatori dovranno realizzare le attività previste nel voucher, il coordinatore avvia le operazioni comunicando e concordando con il paziente/caregiver data e ora del primo intervento. La programmazione degli interventi successivi, verrà concordata direttamente tra paziente/caregiver e operatore, che riferirà direttamente al coordinatore.

Fasce di intervento operatori:

- Prima mattinata dalle 07.30 alle 10.30
- Tarda mattinata dalle 10.30 alle 13.00
- Primo pomeriggio dalle 13.00 alle 15.00
- Tardo pomeriggio dalle 15.00 alle 18.00

Gli orari concordati con paziente/caregiver potrebbero subire variazioni per criticità legate a problemi di traffico, su richiesta del paziente o per emergenze varie.

In caso di ritardi significativi sarà cura dell'operatore e/o della cooperativa avvisare

paziente/caregiver. Il personale è fornito di cartellino di riconoscimento dotato di foto, nome e qualifica che lo rende facilmente identificabile al paziente/caregiver.

L'intervento di assistenza domiciliare si conclude al raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI; l'assistenza potrebbe concludersi anticipatamente alla data prevista, per ricovero ospedaliero, ricovero in struttura residenziale, per il passaggio al servizio di cure palliative o per decesso.

Dimissioni

L'intervento di assistenza domiciliare si conclude al raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI; l'assistenza potrebbe concludersi anticipatamente alla data prevista, per ricovero ospedaliero, ricovero in struttura residenziale, per il passaggio al servizio di cure palliative o per decesso

Continuità assistenziale

In caso di dimissioni per ricovero ospedaliero, ricovero in struttura o altro, la continuità assistenziale viene garantita con il passaggio delle informazioni relative al periodo di presa in carico, contenute nella piattaforma ADIWEB, utilizzata/consultabile da ASST UOC Valutazione multidimensionale del bisogno e dal MMG.

Su richiesta del paziente/caregiver verrà redatta e rilasciata relazione dettagliata.

2.6 Rilevazione della soddisfazione del cliente

La cooperativa, monitora le attività nel suo complesso mediante intervista telefonica ai pazienti/caregiver; l'attività svolta viene su apposita scheda di monitoraggio (MOD.15). Il controllo avviene normalmente a campione (5 chiamate al mese)

Al paziente/caregiver viene consegnato un questionario in cui può esprimere la propria opinione circa il servizio che gli è stato fornito. Il questionario compilato deve essere consegnato al termine del percorso di cura. I questionari sono rielaborati annualmente. La rielaborazione dei questionari è, per l'équipe di professionisti del servizio, un importante momento di autovalutazione e di confronto circa la qualità del servizio erogato.

2.7 Ambiti territoriali di intervento

La Cooperativa Il Mosaico Servizi è accreditata per l'erogazione del servizio di Cure Domiciliari nel territorio dell'ASST di Lodi.

2.8 Orari

L'attività amministrativa è garantita per 5 giorni a settimana (da lunedì al venerdì) dalle 8.30 alle 17.00, oltre tali orari è attiva la segreteria telefonica.

Gli uffici sono contattabile a mezzo telefono al numero: 0371940505. E' disponibile un recapito telefonico con reperibilità dal lunedì alla domenica dalle 7.30 alle 18 al numero 340347471.

Il responsabile sanitario e coordinatore sono a disposizione per eventuali incontri anche a domicilio su appuntamento.

2.9 Come raggiungerci

Dalla stazione ferroviaria, si percorre via Polenghi Lombardo, si svolta a sinistra in via S. Bassiano e si prosegue fino all'incrocio con via Pace da Lodi dove si svolta a destra, fino a quando si incrocia sempre sulla destra, via Agostino da Lodi ove è ubicata la sede della Cooperativa. Dal casello autostradale di Lodi (A1) si segue l'indicazione per il centro città. Giunti alla rotonda, che incrocia la tangenziale esterna, si prosegue dritto in viale Europa fino all'incrocio con via Cristoforo Colombo dove si svolta a sinistra. Si percorre via C. Colombo, ci si immette in via Sforza e si svolta a destra in via Montale. Si procede in via Pace da Lodi sino all'imbocco con via Agostino da Lodi dove si svolta a sinistra e sulla destra si trova la sede della cooperativa.

CAP.3 INFORMAZIONI

3.1 Norme etiche degli operatori

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, si sottolinea che nulla è dovuto e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

3.2 Tutela della privacy

Durante l'erogazione del Voucher Socio Sanitario, saranno trattati dati personali del paziente/caregiver. Il trattamento dei suddetti dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati.

Al momento della presa in carico/primo accesso, verrà fornita completa informativa (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi) ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

3.3 Segnalazioni e suggerimenti

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti dei pazienti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sul servizio erogato.

In particolare, le **segnalazioni ed i reclami** devono essere presentati al Coordinatore del servizio di Cure Domiciliari, in forma scritta o tramite fax o e-mail utilizzando l'apposito modulo "Segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti" (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi). Non saranno presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedano un approfondimento.

3.4 Informazioni

Per qualsiasi informazione da parte del paziente/caregiver, essi potranno rivolgersi agli operatori che provvederanno a fornire le risposte attinenti al servizio (es. alle modalità di erogazione - orari, n. di accessi, persone di riferimento in caso di necessità). Oppure direttamente alla sede operativa.

3.5 Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

Il diritto di accesso agli atti, si esercita con richiesta indirizzata alla cooperativa sociale Il Mosaico Servizi, utilizzando apposito modulo prestampato a cura dell'Ente e disponibile presso la sede della cooperativa (Ufficio Segreteria) o rivolgendosi al servizio delle Cure Domiciliari all'indirizzo mail: adi@ilmosaicoservizi.it.

L'istanza di accesso agli atti può essere presentata:

- direttamente alla Segreteria della Cooperativa, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento, nei seguenti giorni/orari: dal lunedì al venerdì ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- via posta, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento;
- via fax (n. 0371/940590), allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento
- al seguente indirizzo PEC: mosaicoservizi@legalmail.it, in conformità all'art. 65 del D.Lgs. 82/2005

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, fatti salvi i casi di sospensione o differimento.

Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito. Salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di riproduzione, nonché i diritti di ricerca e visura, così determinati:

Diritti di segreteria:

- € 2,00 per la documentazione inserita nell'archivio corrente (ricerca breve)
- € 5,00 per la documentazione inserita nell'archivio storico (ricerca superiore ad un'ora)

Copie semplici:

- € 0,20/pagina per la documentazione in formato A4
- € 0,30/pagina per la documentazione in formato A3

Copie autenticate: ai suddetti costi si aggiunge la marca da bollo vigente

Altre riproduzioni:

- € 3,00 per la riproduzione di documenti su supporto informatico (CD, DVD)

	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	MOD 19
---	------------------------------------	---------------

Il pagamento delle spese di cui sopra, sarà da effettuarsi al momento del ritiro del materiale

3.6 Consenso Informato

Ai sensi dell' Art. 13 e 32 Comma 2 della Costituzione Italiana “ Principi della inviolabilità della libertà della persona ...”, al primo accesso sarà consegnato il modulo del Consenso Informato alle cure domiciliari che rimarrà nel FaSaS al domicilio del paziente per tutta la durata del trattamento. Il Consenso potrà essere revocato in ogni momento dal paziente stesso o da chi da Lui delegato.

Il paziente ha diritto di ricevere informazioni adeguate da parte di tutti gli operatori coinvolti nel percorso di cura e sulla natura degli interventi adottati, sulle conseguenze ed i rischi che ne potrebbero derivare.

Tale consenso costituisce il fondamento della liceità dell'attività sanitaria, in assenza del quale l'attività stessa non può essere intrapresa. Il fine della richiesta del consenso informato è dunque quello di promuovere l'autonomia e la libertà di scelta dell'individuo nell'ambito delle decisioni mediche e sanitarie da adottare.

Qualora necessiti altresì di informazioni scritte, sono a disposizione presso la Cooperativa Il Mosaico Servizi tutti i Protocolli adottati.

CAP. 4 EMERGENZA COVID-19

4.1 emergenza COVID-19

A causa della situazione epidemiologica legata al Covid 19 la Cooperativa ha adottato protocolli specifici per salvaguardare la salute di operatori e persone con disabilità. E' stato nominato un referente Covid e un Nucleo Emergenza Infettiva.

Protocolli e procedure sono a disposizione dei familiari, degli operatori e degli organismi di vigilanza



CARTA DEI SERVIZI C-DOM

MOD 19

Io sottoscritto _____ codice fiscale

oppure

Io sottoscritto/a _____
(C.F. _____) in qualità di _____
(Amministratore di Sostegno / Tutore / Familiare di riferimento) di
_____, codice fiscale _____

dichiaro

- *di aver ricevuto e preso visione della Carta dei Servizi*
- *di avere ricevuto e condiviso con l'operatore il Documento di formazione per il Caregiver "Prevenzione delle lesioni da pressione" e "Educazione del caregiver al corretto utilizzo degli ausili"*
- *di avere ricevuto questionario soddisfazione utenti*
- *dichiaro di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016*

Data _____

Firma _____



CARTA DEI SERVIZI C-DOM

MOD 19

Allegato 1

Al coordinatore

.....

SEGNALAZIONE RECLAMO, SUGGERIMENTO APPREZZAMENTO

Dati del segnalante

Nome _____ Cognome _____

Data di nascita _____ Telefono _____

Indirizzo _____

Descrizione dei fatti oggetto della segnalazione

(precisare chi era presente, cosa è accaduto, dove, quando e come)

Conclusioni (richieste e/o suggerimenti)

Data _____

Firma del segnalante _____

Allegato 2





Gentile Signora/Signore,
 il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita attraverso il voucher sociosanitario ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più. **Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.** Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che Le sembra più adatta.
 La ringraziamo della collaborazione.





Il questionario viene compilato in data

- Dall'assistito
 con l'aiuto di familiari o conoscenti
 da un familiare
 Con l'aiuto di un operatore
 altro _____

Età (in anni compiuti) _____

Sesso maschio femmina

ORGANIZZAZIONE					Note e suggerimenti
	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	
Servizio di prenotazione					
Tempi di attesa al telefono					
Cortesia dell'operatore					
Informazioni ricevute					

SODDISFAZIONE DEI BISOGNI					Note e suggerimenti
	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	
Rispetto degli orari previsti					
Attenzione ricevuta durante l'intervento					
Rispetto della riservatezza					

PERSONALE					Note e suggerimenti
	Eccellente	Buono	Sufficiente	Scarso	
Educazione, accoglienza ed empatia					
Capacità di ascolto					
Capacità di recepire le vostre necessità					
Grado di soddisfazione verso il personale:					
Medico					
Infermieristico					
Terapisti della riabilitazione					
Assistenziale					
Personale di segreteria					

Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio? (0= scarso; 10=eccellente)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Consiglierebbe ad altri i nostri servizi?

si no

Il questionario può essere consegnato:

- Tramite l'operatore
- Inviato via posta in Via Agostino da Lodi 9 -26900 Lodi
- Inviato via fax al 0371/940590
- Inviato via mail a adi@ilmosaicoservizi.it

La Direzione della Cooperativa Vi ringrazia anticipatamente per la cortese disponibilità e Vi porge distinti saluti