

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

(A.D.I.)

IL GABBIANO

PONTEVICO (BS)



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Carta dei Servizi

2

Aggiornata il 01 giugno 2017

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Via Gorno Ruffoni, n. 18 – Pontevico (BS)

Tel. 030/9930695 – Fax 030/9930537

Email cure.domiciliari@ilgabbiano.it

Web: www.ilgabbiano.it

Indice

La Carta dei Servizi	7
La Vision de ILGABBIANO	9
La nostra Mission	10
I valori che ci guidano	11
Il nostro Codice Etico	14
Diritti e Doveri del Malato	15
L'Assistenza Domiciliare Integrata	17
Accesso agli atti e alla documentazione sanitaria	25
Partecipazione	26
Standard di qualità delle prestazioni	27
Conclusioni	28
Allegati alla Carta dei Servizi	30



Gentile Signora, Egregio Signore,

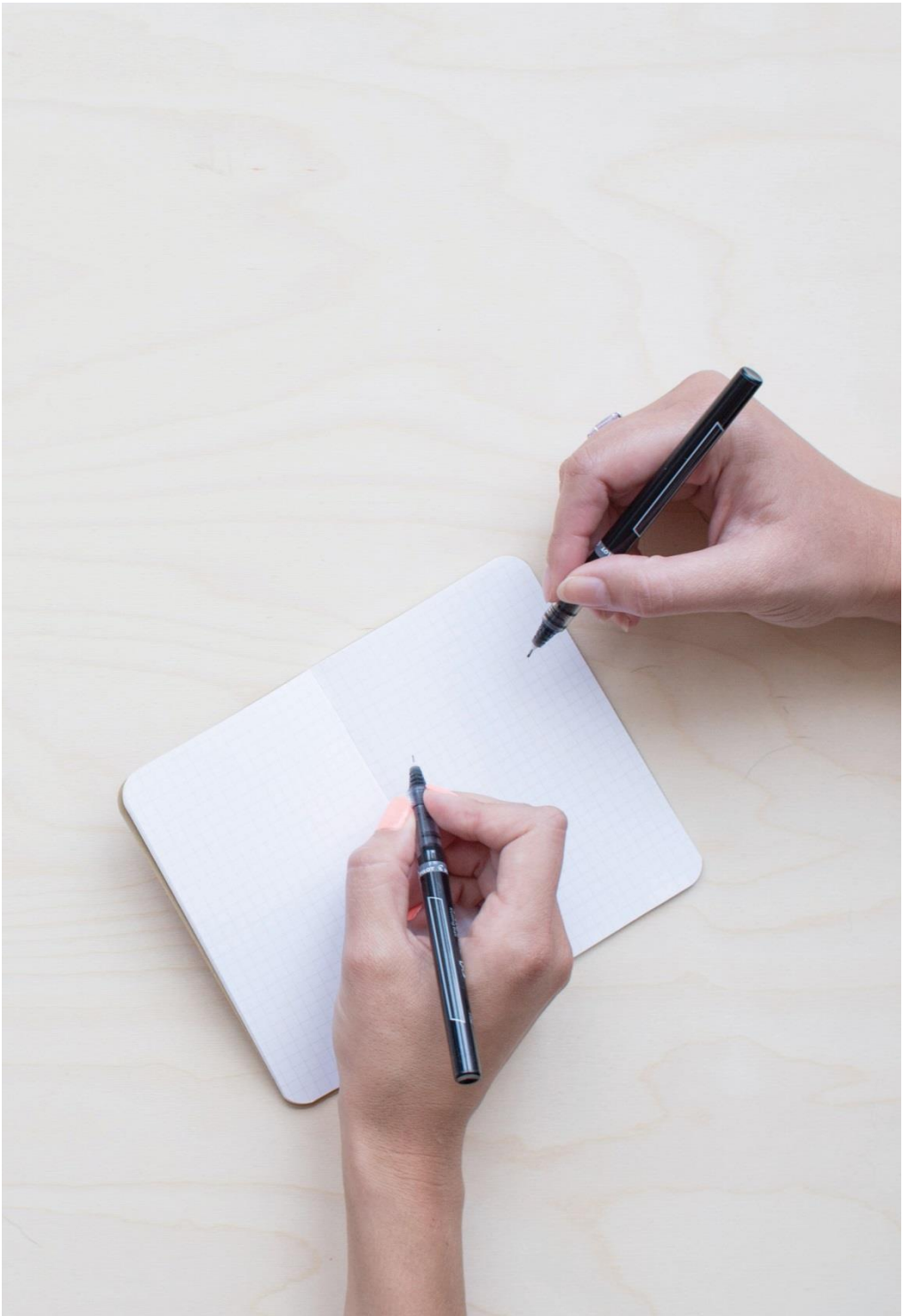
La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa, dove faremo di tutto per erogare il Servizio con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

Desideriamo informarLa che, prendendoci cura di Lei; confidiamo nella partecipazione di tutta la Sua famiglia mediante suggerimenti e osservazioni.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete rispetto al Servizio e rappresenta un documento che raccoglie tutti i principi che orientano l'Assistenza Domiciliare Integrata.

Attraverso la Carta dei Servizi vogliamo informare tutte le Persone che hanno rapporti con la Cooperativa rispetto agli obiettivi che vogliamo raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- costruzione di un rapporto privilegiato con il paziente e la sua famiglia;
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sanitarie locali, i Medici di Medicina Generale ed i Servizi Sociali del territorio;
- partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.



La Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere la risposta alle necessità di informazioni delle Persone che si affidano a noi per l'assistenza propria o di un proprio caro.

Vogliamo offrire alle persone che ci scelgono servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo, come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione degli interventi e l'attenzione alla relazione con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

La Carta dei Servizi è il patto tra la Cooperativa e gli Utenti del servizio, che vengono informati sugli standard di qualità offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso non vengano rispettati gli impegni.

L'obiettivo di questo documento è, dunque, di mettere i cittadini che fruiscono del Servizio nella condizione di controllarne la qualità, e di sapere cosa è giusto aspettarsi dagli operatori e dalla Cooperativa.

La Carta è stata creata per la tutela dei diritti delle persone che entrano in contatto con il nostro Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

Il Servizio adotta e condivide il Codice Etico della Cooperativa Il Gabbiano, che definisce il quadro dei valori, dei diritti e dei doveri che orientano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

Sono salito sulla cattedra per ricordare a me stesso che, per capire la vita, dobbiamo guardare le cose sempre da angolazioni diverse

8

da *L'attimo fuggente* di Peter Weir

La Vision de **ILGABBIANO**

La Cooperativa esprime nella propria vision la prospettiva futura e d'insieme che guida ed orienta già oggi il suo operato. È il modo in cui intende raggiungere gli obiettivi della propria mission, è il modo attraverso cui dichiara le cose in cui crede.

Crediamo nel nostro lavoro.

Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle persone, della società e di un modello di impresa più a misura d'uomo.

Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i diritti della persona.

Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.

Crediamo, soprattutto, in un modello culturale che va al di là della tipologia di impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

La nostra Mission

La mission della Cooperativa è, in sostanza, la sua dichiarazione di intenti, è il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza e, al tempo stesso, ciò che la contraddistingue da tutte le altre organizzazioni che operano nello stesso settore.

Vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, sanitario ed educativo. Vogliamo diventare il partner di riferimento delle istituzioni pubbliche in questi ambiti, in particolare nei territori sui quali stiamo operando. Vogliamo offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri lavoratori, in modo particolare per i soci.

Vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell'individuo, della società e dell'ambiente.

Ci piace sintetizzare il nostro mandato in cinque parole-chiave: professionalità, affidabilità, opportunità, pratica della cura e sviluppo sostenibile.

I valori che ci guidano

Trasparenza gestionale

In quanto ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

11

Eccellenza professionale

Riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto per l'individuo

La persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle

persone per cui lavoriamo. Per questo ci impegniamo nello sviluppo dei nostri talenti, affinché utilizzino al meglio le proprie capacità e il proprio potenziale per incoraggiare la condivisione di informazioni e il dialogo aperto e nella promozione della diversità e delle pari opportunità. E per questo sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento fondati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse e alle potenzialità dei fruitori e del loro contesto sociale.

Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per la società

Desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed aperti ad accogliere idee non convenzionali.

Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

Il nostro Codice Etico

Il codice etico è la carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etica e -sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa.

In questo documento sono esplicitati i principi etici e deontologici a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori si devono attenere.

L'impegno della Cooperativa è di assicurare che le proprie attività siano svolte nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

Assumiamo l'impegno di organizzare il complesso delle nostre attività in modo che i nostri dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa. Abbiamo adottato tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento di reati nello svolgimento delle attività.

Ci impegniamo, attraverso un'accurata analisi dei rischi, ad individuare le tipologie di reato e le violazioni del Codice Etico che possono verificarsi nella realizzazione delle attività di ciascuna Area di intervento.

Diritti e Doveri del Malato

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) della Cooperativa **ILGABBIANO** mette al centro delle sue azioni la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

Diritto all'informazione

Il paziente ha il diritto di ottenere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso, a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

15

Consenso informato

Con il consenso informato, il paziente rende lecito l'atto sanitario sulla propria persona. Il paziente, prima di essere sottoposto a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere tutte le notizie opportune e necessarie ad esprimere un'adesione consapevole al percorso terapeutico.

Diritto al rispetto della persona:

Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della propria dignità, delle proprie caratteristiche e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Diritto alla riservatezza

Il paziente ha il diritto a che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale del Servizio. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della Cooperativa è regolato dalla normativa vigente in tema di privacy e trattamento dei dati riservati e sensibili.

Diritto di proporre reclami e suggerimenti

Il paziente ed i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività del Servizio, con riferimento sia all'organizzazione, sia agli aspetti sanitari e di relazione con gli operatori.

16

Doveri

Il paziente ha il dovere, nel rispetto dei regolamenti del servizio, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature.

Il rispetto del lavoro e della professionalità degli operatori è la condizione indispensabile per attuare correttamente il programma terapeutico ed assistenziale. Il paziente ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del servizio e sugli standard di qualità, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

L'Assistenza Domiciliare Integrata

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete dei servizi che garantiscono prestazioni sanitarie e socio - sanitarie al domicilio di persone in condizioni di fragilità e impossibilitate a fruire, fuori dal proprio ambiente di vita, delle cure necessarie.

Le prestazioni sono assicurate da personale qualificato e si aggiungono, senza sostituirsi, all'assistenza già garantita dai familiari, dai loro collaboratori o da eventuali altri interventi a carattere socio assistenziale.

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia e alla persona malata un reale supporto per:

- garantire la permanenza dell'assistito nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile, assicurando le cure necessarie al suo domicilio;
- migliorare la qualità della vita quotidiana e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza negli eventuali passaggi tra casa e ospedale , e viceversa;
- favorire, per quanto possibile, la stabilità delle condizioni di salute e il mantenimento dell'autonomia dell'assistito;
- valorizzare le capacità di cura dei familiari e delle persone che collaborano nell'assistenza, anche attraverso programmi di educazione e di addestramento

17

Valori ispiratori

L'attività di cura ed assistenza dell'ADI è guidata da alcuni irrinunciabili valori che costituiscono altrettanti diritti per gli Utenti.

- la centralità del paziente rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutti i pazienti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura (fisica, psichica, sociale, culturale, spirituale o religiosa, ed economica, ecc.);
- l'imparzialità di tutti coloro che operano a qualsiasi titolo e con qualsiasi ruolo nei confronti delle famiglie in carico;
- il rispetto della possibilità del paziente di autodeterminarsi rispetto alle proposte, alla scelta del servizio e del percorso di cura.

Dove si trova la sede del Servizio?

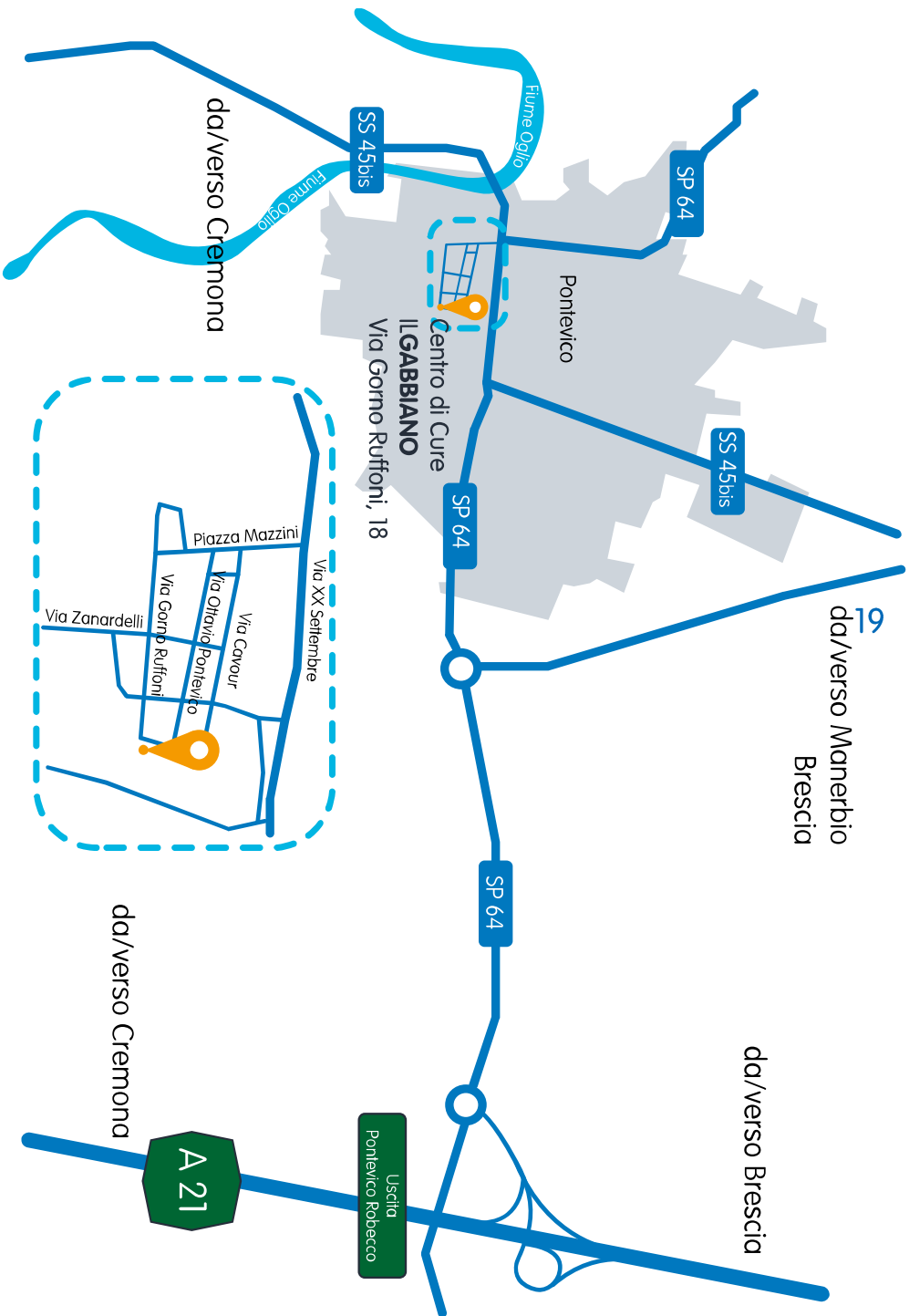
La sede centrale del servizio è collocata nel Centro di Cure **ILGABBIANO**, a Pontevico, Comune situato al confine tra la provincia di Brescia e quella di Cremona..

Il Centro di Cure sorge nel centro storico, in via Gorno Ruffoni n° 18.

Il presidio Ospedaliero più vicino è a Manerbio, a circa 8 Km, ed è facilmente raggiungibile sia con la viabilità ordinaria, sia per autostrada (A21), sia con i mezzi pubblici (Autolinea linea ferroviaria Cremona – Brescia).

La Struttura è facilmente accessibile dalla strada statale 45 bis Brescia-Cremona.

Nelle vicinanze è presente la fermata dei pullman che servono sia la provincia di Brescia sia quella di Cremona.



Come raggiungerci

Con mezzi propri

da Cremona: A21 con uscita Ponteviso – SS64 direzione Brescia
oppure SS 45 bis, direzione Brescia.

da Brescia: A21 con uscita Ponteviso – SS64 direzione Cremona
oppure SS45 bis, direzione Ponteviso.

Con il Treno

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Ponteviso. Per
maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.trenord.it.

Con Autobus di linea

Linea Brescia-Cremona. La fermata è in Piazza Mazzini.

20

Orari di apertura al pubblico della Segreteria

La segreteria del servizio, è contattabile telefonicamente ai numeri:

Tel. 1: 030/9930695

Tel.2: 030/9930679

Fax: 030/9930537.

Email: cure.domiciliari@ilgabbiano.it

Gli orari di apertura al pubblico sono:

dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 09,00 alle ore 17,00

Coordinatore del Servizio 328 3713883

Il coordinatore del servizio ha un'esperienza pluriennale nel coordinamento del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ed è anche il Care Manager dei pazienti in carico.

A chi è rivolto il servizio

Possono usufruire del servizio tutte le persone che hanno bisogno di cure sanitarie che sono, temporaneamente o permanentemente, impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative).

Più nello specifico, il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

21

Come attivare il servizio ADI

Il servizio di cure domiciliari deve essere richiesto dal Medico/Pediatra di Famiglia e viene attivato dopo la valutazione dei bisogni dell'utente da parte dell'équipe per la valutazione multidimensionale dell'ASST.

L'équipe effettua la valutazione del bisogno del paziente dal punto di vista infermieristico, medico e sociale (multidimensionale) e:

- autorizza il tipo di Assistenza Domiciliare (profilo) più opportuno in accordo con il paziente e/o la famiglia;
- assegna un valore economico (Voucher) al profilo autorizzato;
- consegna un elenco di Enti tra i quali il cittadino può scegliere quello che preferisce per la propria assistenza.

Solo dopo la valutazione e l'assegnazione del voucher, gli operatori dell'Ente scelto dal paziente potranno iniziare l'assistenza, stabilendo – insieme al paziente – un Piano di Assistenza Individuale (PAI).

I cittadini che scelgono l'Ente erogatore **IL GABBIANO**, per attivare l'assistenza devono rivolgersi alla sede in via Gorno Ruffoni, 18 a Pontevico (BS) oppure telefonare al numero 030 9930695/679, dalle 9.00 alle 16.30 dal Lunedì al Venerdì.

IL GABBIANO si impegna ad assistere tutti gli utenti che ne faranno richiesta.

Che tipologie di servizi offriamo

I servizi erogabili, sono i seguenti:

- prestazioni occasionali o di breve durata (quali, ad esempio: il prelievo di sangue, la somministrazione di terapie, le medicazioni ecc.) di singole figure professionali;
- assistenza domiciliare pianificata, che comprende:
 - interventi erogati da un solo operatore (es. Fisioterapista, Infermiere ecc.)
 - interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili (Infermiere, Fisioterapista, Geriatra, Fisiatra, Psicologo, Educatore Professionale, Ausiliario Socio Assistenziale, Operatore Socio Sanitario, Dietista) in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore, salvo si tratti di situazioni

urgenti segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera; in questo caso la presa in carico è assicurata entro 24 ore.

Le prestazioni di riabilitazione previste nel PAI possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

Garantiamo l'erogazione del Servizio per almeno 49 ore settimanali, distribuite su 7 giorni, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati aperti.

Il care manager si occupa del coordinamento gestionale-organizzativo delle attività assistenziali previste per tutti i pazienti in carico.

È garantita la reperibilità telefonica tutti i giorni, festivi compresi, dalle 9.00 alle 18.00.

Il costo del Servizio è a carico del Sistema Sanitario Regionale ed è totalmente gratuito per i pazienti.

23

Dimissione dal Servizio

La dimissione dall'Assistenza Domiciliare Integrata avviene:

- al completamento del Programma Assistenziale Individuale;
- in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio in cui la Cooperativa può operare;
- in caso di ricovero, o sospensione del PAI uguale o superiore ai 15 giorni;
- per trasferimento del paziente ad altro servizio/struttura.

In caso di trasferimento del paziente ad un'altra Unità di Offerta è assicurato il passaggio delle informazioni attraverso una scheda di dimissione compilata dal Care Manager.

Il personale dell'equipe del servizio ADI

Le prestazioni del Servizio sono erogate da un'equipe multidisciplinare formata da professionisti specificatamente formati.

L'equipe è composta da:

- Responsabile medico: responsabile della conduzione e dell'organizzazione dei servizi sanitari e del personale;
- Medici specialisti, educatore professionale, psicologo: sono attivati in base ai bisogni specifici della persona assistita;
- Infermiere: è l'operatore professionale responsabile dell'assistenza infermieristica al paziente attraverso un intervento sia tecnico sia educativo e relazionale;
- Terapista della riabilitazione: si attiva dopo una valutazione del medico fisiatra e attua una serie di interventi per il recupero delle funzioni motorie della persona al fine di consentirle il massimo dell'autonomia in base alle capacità residue;
- ASA/OSS: collaborano col personale infermieristico e sono attivati nel caso in cui l'Utente necessiti di interventi di aiuto per l'igiene personale e/o per la mobilizzazione.

24

Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori ed i funzionari della cooperativa sono riconoscibili grazie ad un cartellino identificativo personale nel quale, oltre al nominativo della Cooperativa ed alla fotografia dell'interessato, sono contenuti nome, cognome e professione.

Accesso agli atti e alla documentazione sanitaria

Il Servizio garantisce il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari e semplificazione amministrativa di cui alla L. 241/1990 e e alla L. R. n.1/2012. A tale proposito il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Coordinatore del Servizio, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di sette giorni per la documentazione clinico/sanitaria e di trenta giorni per gli atti amministrativi, decorrenti dal giorno di deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di riproduzione secondo le modalità ed i costi determinati dalla Cooperativa.

Per la riproduzione dei documenti è previsto il pagamento dei seguenti importi:

- documenti amministrativi: € 0,25 per ogni fotocopia formato A4 e di € 0,50 per il formato A3 oltre ad un diritto fisso di € 10,00 (IVA inclusa);
- documenti sanitari: € 0,25 per ogni fotocopia formato A4 e di € 0,50 per il formato A3 oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (IVA inclusa).

Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

La valutazione della soddisfazione dell'Utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il gradimento dei servizi erogati e il livello di qualità percepito rispetto all'organizzazione.

I questionari sono somministrati a tutti gli Utenti del Servizio prima della conclusione del proprio PAI.

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni di dare suggerimenti e di proporre reclami è un elemento base ed imprescindibile per la tutela dei diritti dei

cittadini.

La scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e suggerimenti è allegata alla presente Carta dei Servizi.

La Cooperativa apprezza tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dagli Utenti e dalle loro famiglie perché permettono il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Gli utenti del Servizio o i loro familiari possono, in qualunque momento, avanzare segnalazioni, suggerimenti o reclami anche:

- presentandosi di persona presso la sede del Servizio;
- inviando una lettera o una e-mail alla Cooperativa.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

Standard di qualità delle prestazioni

Di seguito indichiamo gli standard di qualità che garantiamo per il Servizio. Indicano il livello minimo che i pazienti devono aspettarsi dal nostro Servizio.

Continuità assistenziale

È il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente. Non deve scendere sotto l'80%.

Tempestività delle sostituzioni

Misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo al domicilio del paziente del suo sostituto. La

sostituzione deve avvenire al massimo entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.

Puntualità delle sostituzioni

Misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi.

Se i diretti interessati, i loro famigliari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo *Reclami e suggerimenti*.

Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Allegati alla Carta dei Servizi

Questionario di Soddisfazione per Utenti

Modulo di reclamo o suggerimento



Professionisti
nel prendersi cura.