



SO.GE.E.NP SRL
SOCIETÀ GESTIONE E SERVIZI ENTI NO PROFIT
PIAZZA ELLERO 45 - 12084 MONDOVÌ (CN)
Email: sogeenp@live.it
P/IVA-C.F. 03247770047

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

(RIF. AU - 3.2.13.1)

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli utenti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata presso la Sede Operativa dell'Unità di Offerta.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni. Eventuali variazioni del presente documento saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

So.ge.e.np S.r.l., per l'espletamento delle funzioni relative al servizio di Cure Domiciliari, si rifà alle seguenti norme di carattere nazionale, regionale e provinciale:

- Direttiva Presidente Consiglio dei ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio dei ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale
- L.328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Direttiva del Ministero per la Funzione Pubblica 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Decreto Ministeriale 77/2022 (PNRR) "Modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale", con focus su ADI e telemedicina
- Regione Piemonte D.D. 991 del 08/05/2023
- Deliberazione della Giunta Regionale 3 agosto 2023, n. 12-7386

CHI SIAMO

So.ge.e.np S.r.l. è un gestore socioassistenziale per anziani, che fornisce agli ospiti, autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti, servizi e prestazioni di tipo residenziale e domiciliare. In ogni caso la domanda d'inserimento è subordinata alla verifica della idoneità in relazione al grado di non autosufficienza compatibile con l'autorizzazione ed il modello organizzativo della struttura.

So.ge.e.np S.r.l. garantisce egualianza ed imparzialità, continuità delle prestazioni, diritto di scelta e partecipazione, efficienza ed efficacia. Vi è la consapevolezza che il soddisfacimento di tali principi nella gestione dei servizi ed il rispetto delle norme statali e regionali pertinenti, costituiscano la premessa e la condizione necessaria per promuovere il benessere degli utenti.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di So.ge.e.np S.r.l. è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli utenti dando risposte alle loro necessità, costruire attraverso una valutazione congiunta, un piano assistenziale adeguato ai bisogni individuali dell'assistito e della famiglia.

La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di So.ge.e.np S.r.l. consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Finalità del servizio

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" dell'utente, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali dell'assistito, riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'assistito e sulle risorse territoriali
- Supporto nel percorso di cura (contatti con i presidi specialistici)
- Rapporti con i familiari autorizzati
- Rapporti con il MMG
- Rapporti con Distretti ASL Territoriali
- Rapporti con servizi sociali del territorio

Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli assistiti al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio.

Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli utenti deve essere segnalata alla Direzione.

FINALITÀ DELLE CURE DOMICILIARI

Le Cure Domiciliari consistono in trattamenti medici, infermieristici, riabilitativi, prestati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita quotidiana. Nell'ambito delle Cure Domiciliari integrate risulta fondamentale l'integrazione con il MMG. Il livello di bisogno clinico, funzionale e sociale deve essere valutato attraverso idonei strumenti che consentano la definizione del programma assistenziale ed il conseguente impegno di risorse.

Gli obiettivi principali delle Cure Domiciliari sono:

- L'assistenza a persone con patologie trattabili a domicilio al fine di evitare il ricorso inappropriato al ricovero in ospedale e ad altra struttura residenziale
- La continuità assistenziale per i dimessi dalle strutture sanitarie con necessità di prosecuzione delle cure
- Il supporto alla famiglia

- Il recupero delle capacità residue di autonomia e di relazione
- Il miglioramento della qualità di vita anche nella fase terminale

Destinatari delle cure domiciliari

Il servizio è rivolto principalmente a persone non autosufficienti parziali o totali in modo temporaneo o definitivo, e categorie fragili, che necessitano di assistenza socio-sanitaria al domicilio (ad es.: visite mediche, prestazioni infermieristiche, esami, sedute di riabilitazione e supporto psicologico). I servizi di assistenza domiciliare rispondono inoltre alle esigenze di persone affette da malattie croniche, come ad esempio cardiopatia, diabete, ipertensione, problematiche respiratorie, utenti oncologici o persone che sono state dimesse dall'ospedale e che hanno necessità di assistenza e di prestazioni sanitarie e riabilitative a più livelli.

DIRITTI DELL'UTENTE

Le attività svolte sono improntate a garantire il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita delle persone prese in carico, con l'impegno a svolgere le proprie attività con il criterio della massima disponibilità operativa al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni bio-psico-sociali di ogni ospite.

DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

DIRITTO DI DIFESA: ogni persona in condizioni psico-fisiche-sociali di inferiorità deve essere difesa dalle speculazioni e raggiri e/o situazioni di pericolo fisico derivanti dagli ambienti circostanti.

DIRITTO DI PREVENZIONE: ogni persona deve poter avere quanto serve (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autostima.

DIRITTO DI PAROLA ED ASCOLTO: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono, nel limite del possibile, essere esaudite.

DIRITTO D'INFORMAZIONE: ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi che la riguardano.

DIRITTO DI PARTECIPAZIONE: ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.

DIRITTO DI ACCETTAZIONE: ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali".

DIRITTO DI CRITICA: ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo concetto di pudore.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente od indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla vigente normativa sulla privacy.

DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE: ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

PRESENTAZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

Il servizio di Cure Domiciliari So.ge.e.np S.r.l. si colloca nella rete dei servizi sanitari e riabilitativi volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sanitarie e fisioterapiche a domicilio.

Attraverso questo servizio vengono fornite prestazioni domiciliari di tipo sociosanitario e/o riabilitativo a coloro che vivono una condizione di ridotta autosufficienza temporanea o permanente. L'equipe operante presso il servizio è costituita da: un Responsabile Sanitario, un Coordinatore

Infermieristico, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologi e OSS, che offrono trattamenti medici, infermieristici, assistenziali e riabilitativi specifici, il cui obiettivo è il miglioramento della qualità della vita, la gestione delle problematiche sociosanitarie, il raggiungimento di obiettivi di benessere, affinché si possa permanere nel calore del proprio domicilio il più a lungo possibile.

I percorsi terapeutici di assistenza domiciliare proposti puntano infatti alla prevenzione, grazie ad un approccio multidisciplinare, che lavora sulla capacità di dare risposte 'vicine' e personalizzate a chi ha bisogno di cure primarie, anche per evitare ospedalizzazioni improprie e creando le condizioni essenziali perché la casa sia il primo luogo di cura.

L'équipe è gestita da un Coordinatore Infermieristico, che rappresenta l'interlocutore unico dedicato alla persona e alla sua famiglia e che si preoccupa di supervisionare e organizzare tutto il percorso terapeutico. Tutto il personale assicura l'integrazione delle prestazioni ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al MMG dell'assistito, agli Assistenti sociali e ad eventuali specialisti al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

DOVE SI TROVA LA CENTRALE OPERATIVA

La Centrale Operativa sorge nel centro del Comune di Serravalle Scrivia in via Borgonuovo n. 2; dispone di cortile e, fronte struttura, di parcheggio per le auto. Ampio parcheggio è anche disponibile in Piazza Paolo Bosio, a circa 200 metri dalla struttura.

ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Sede Organizzativa/Operativa: c/o Pensionato Mons. Guerra, Via Borgonuovo, 2 - 15069 Serravalle Scrivia (AL).

Contattabile al nr. 0143 1431222 dal lunedì al venerdì - dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

La Direzione della Sede Organizzativa/Operativa garantisce il colloquio al domicilio dal lunedì al venerdì. L'orario verrà concordato direttamente con il Coordinatore del Servizio.

La continuità dell'assistenza viene garantita:

- per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono-professionali durante le fasce orarie diurne indicativamente dalle 8.00 alle 17.00 per 5 giorni alla settimana
- per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate l'attività sanitaria viene garantita 7 giorni settimanali per almeno 49 ore settimanali totali

SERVIZI BASE E INTEGRATI

I servizi di Cure Domiciliari rispondono ad esigenze di cura di diversa intensità.

Servizi di cure domiciliari base

Servizi di assistenza domiciliare primaria, dedicati a coloro che hanno bisogni di cura di bassa complessità, che prevedono il coinvolgimento di una sola figura professionale (mono prestazionali/mono-professionali). Riguardano sia prestazioni generiche che specifiche, come ad esempio prelievi, percorsi di gestione alvo, catetere, stomie, lesioni e percorsi di fisioterapia.

Servizi di cure domiciliari integrati

Servizi di cura e assistenza composita integrata, dedicati a coloro che hanno bisogni più complessi, per i quali è necessario un percorso di cura articolato – ad esempio medico-infermieristico-assistenziale o riabilitativo-assistenziale-funzionale e psicosociale – che coinvolge necessariamente più figure professionali (multidimensionale/multiprofessionale).

Le persone compromesse nell'autonomia, infatti, presentano problemi e bisogni correlati di diversa tipologia, che richiedono spesso l'attivazione di più servizi e il coinvolgimento di vari attori del

sistema. Le risposte assistenziali, differenziate per intensità e complessità, sono riportate in un Progetto di Assistenza Individuale (PAI).

Servizi in teleassistenza

È possibile attivare alcune prestazioni a distanza, ovvero in Teleassistenza. In questo caso l'utente, anche con il sostegno del caregiver, deve essere in grado di interagire in modo telematico con il personale sanitario. Le prestazioni che possono essere fornite in teleassistenza, ovvero attraverso il sistema di videochiamata, sono le seguenti:

- Tele-visita (Visita medica di controllo)
- Teleassistenza (colloquio psicologico utente/famiglia)
- Teleriabilitazione (trattamento di fisioterapia)

Fascicolo Sanitario Domiciliare

La documentazione sanitaria dell'assistito è organizzata su due livelli:

Presso il domicilio dell'assistito è conservato il Diario Assistenziale Domiciliare, dove vengono registrate tutte le prestazioni erogate dai diversi operatori, con data, ora, descrizione dell'intervento e firma dell'operatore. Il Diario viene controfirmato dall'assistito o dal caregiver/legale rappresentante per presa visione. Presso il domicilio è inoltre disponibile una copia del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Presso la Centrale Operativa è custodito il Fascicolo Sanitario Domiciliare completo, contenente: dati anagrafici, consensi informati, valutazioni multidimensionali, scale di valutazione, PAI, documentazione clinica acquisita (lettere di dimissione, referti, prescrizioni), e tutta la documentazione relativa al percorso assistenziale. La documentazione è inoltre archiviata nel sistema informativo aziendale.

Il ruolo del Medico di Medicina Generale

Il Medico di medicina generale è l'interlocutore principale per gli aspetti sanitari; rimane responsabile dell'utente e continuerà a prescrivere l'assistenza farmaceutica e le prestazioni specialistiche.

Tutte le attività domiciliari si svolgono favorendo il coinvolgimento dell'utente, dei familiari/caregiver al fine di gestire al meglio le specifiche necessità.

CURE DOMICILIARI IN REGIME CONVENZIONATO

Attivazione del servizio

L'attivazione delle cure domiciliari con il buono domiciliarità, avviene con prescrizione del Medico di Medicina Generale su ricettario regionale per utenti over 65 anni che necessitano di assistenza/riabilitazione che non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal proprio domicilio.

L'attivazione delle cure domiciliari avviene anche all'esito della dimissione ospedaliera.

A seguito della richiesta di attivazione, viene effettuata la valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni. La valutazione è effettuata in funzione della complessità dal Medico di Medicina Generale o da altri professionisti della salute afferenti ai servizi territoriali (Équipe Valutazione Multidimensionale) ed è premessa per la definizione del Piano di Assistenza Individuale (PAI). Se sussistono tutte le condizioni per l'attivazione, dopo la valutazione e la definizione del progetto di assistenza (PI), l'utente ne riceve comunicazione dal distretto competente e può procedere alla scelta del gestore.

Ingresso, accoglienza e presa in carico

La presa in carico dell'utente avviene entro 72 ore dall'accettazione del Piano Assistenziale, e successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviaente. I momenti della presa in carico vengono gestiti dall'operatore sanitario di riferimento, attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli, vengono raccolte tutte le informazioni utili tramite documentazione sanitaria

(lettere di dimissioni ospedaliere; prescrizioni mediche e/o relazioni sanitarie del MMG o di specialisti) per una globale conoscenza dell'utente al fine di garantire un inserimento nel programma di cure il più agevole e gradevole possibile.

Piano Assistenziale Individualizzato

La prima valutazione svolta durante il primo accesso dall'Operatore domiciliare (Coordinatore Infermieristico) si traduce in un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte. Se durante la realizzazione del PAI emergono variazioni nelle condizioni della persona assistita (es. l'utente si aggrava o la famiglia richiede un maggior sostegno) deve essere effettuata la rivalutazione, alla luce delle variazioni rilevate nelle condizioni della persona assistita o della sua famiglia.

Termine dell'assistenza

La chiusura del percorso di cura e assistenza avviene con la chiusura della pratica delle cure domiciliari, per i seguenti motivi:

- Raggiungimento degli obiettivi sanitari e riabilitativi previsti dal PAI
- Ricovero ospedaliero o assenza dal domicilio superiori ai 15 giorni (per riattivare l'assistenza è necessario attivare una nuova pratica)
- Ricovero in lungodegenza riabilitativa
- Ricovero definitivo in struttura residenziale
- Trasferimento definitivo del domicilio dell'utente

Revoca dell'assistenza

È facoltà dell'utente sospendere il servizio o revocare la scelta del soggetto erogatore, facendo segnalazione al distretto di competenza.

PRESTAZIONI EROGATE

Le famiglie potranno fruire di:

- Assistenza medico specialistica domiciliare e/o attraverso tele-assistenza (fisiatra, geriatra, neurologo)
- Assistenza infermieristica domiciliare
- Assistenza riabilitativa domiciliare e/o attraverso tele-riabilitazione (fisioterapia)
- Assistenza socio-sanitaria domiciliare
- Supporto psicologico all'utente e ai familiari al domicilio e/o attraverso tele-colloquio

CURE DOMICILIARI IN REGIME PRIVATO

I servizi di Cure Domiciliari che gestisce So.ge.e.np S.r.l. in regime privato sono fruibili da chiunque ne manifesti la necessità e riguardano principalmente l'erogazione di prestazioni assistenziali, sanitarie come visite mediche, attività fisioterapiche e infermieristiche, finalizzate al benessere psico-fisico della persona con fragilità, il costo del percorso è a carico dell'utente.

Per attivare i Piani di Assistenza Domiciliare è sufficiente chiamare il numero della Centrale Operativa: **0143 1431222**.

Dopo un primo colloquio telefonico con l'utente/caregiver verrà programmata una prima valutazione infermieristica domiciliare, in modo da elaborare un progetto su misura o consigliare il Piano di Assistenza più adatto ai bisogni (PAI), anche confrontandosi in caso di necessità con il MMG.

ASPETTI ECONOMICI

Costi e accesso

I servizi sono addebitati come da Listino prestazioni allegato. La fattura e il pagamento sono in via anticipata all'accettazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Revoca dell'assistenza

È facoltà dell'utente sospendere il servizio o revocare la scelta del soggetto erogatore, compilando l'apposito Modulo, qualora a suo giudizio non sussistano le premesse per proseguire l'assistenza. In caso di cessazione del servizio su richiesta dell'utente, fatte salve cause di forza maggiore, non saranno effettuati rimborsi.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

L'utente o, in sua vece, gli aventi diritto possono inoltrare richiesta di copia della Documentazione sociosanitaria attraverso apposita modulistica fornita dalla Direzione della sede operativa.

Si specifica che salvi i casi previsti dalla Legge, copia della documentazione sociosanitaria può essere richiesta e rilasciata solo in seguito alla conclusione del percorso di cura.

È possibile invece richiedere in qualunque momento eventuale relazione riassuntiva di tutta o parte della Documentazione sociosanitaria. La documentazione verrà rilasciata entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Il costo per la copia è riportato nel Listino allegato.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'utente o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente
- partecipazione informata dell'utente o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679
- sicurezza tecnologica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti

Fumo

È cortesemente richiesto ad ogni utente e suo familiare presente, di non fumare durante le prestazioni sanitarie, al fine di preservare la salute della collettività.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Procedure e Protocolli

Il servizio, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e Miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nell'assistenza al domicilio. I familiari, figure chiave che hanno il compito di sostenere il proprio congiunto in un momento difficile della propria vita, vengono supportati e formati dagli operatori.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi

- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe
- migliorare i livelli di comunicazione con gli utenti e i loro familiari, rispettando le individualità adattando il processo di cura al contesto familiare
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe
- gestire i conflitti
- garantire il costante aggiornamento degli operatori

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli assistiti vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'utente ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti. Attraverso tale analisi, il gestore può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente è uno strumento proposto ad ogni utente/parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto. La compilazione del questionario ha periodicità a conclusione del percorso delle Giornate di Cura (presa in carico).

So.ge.e.np S.r.l. ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'utente.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

So.ge.e.np S.r.l. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in seguito ad atti o comportamenti che possono impedire, limitare o ridurre la fruibilità delle prestazioni o in seguito a disservizi o comunque a situazioni che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio. Gli eventuali reclami possono essere presentati attraverso il modulo Segnalazioni e reclami allegato.

Il Responsabile della Sede Operativa si attiverà per risolvere il reclamo e comunicare un'appropriata risposta all'utente.

TARIFFE PRIVATI

I costi delle prestazioni di cure domiciliari base e integrati in regime privato variano a seconda delle esigenze specifiche della persona. Per avere un piano personalizzato e del relativo impegno economico, vi invitiamo a contattare il nostro Centro Assistenza, che sarà lieto di potervi fornire ulteriori dettagli e un preventivo di spesa mirato sulle vostre necessità.

A livello indicativo segnaliamo la tariffa sulla base delle giornate di effettiva ASSISTENZA, a secondo il livello definito nel PAI. Il listino fa riferimento alla Deliberazione della Giunta Regionale 3 agosto 2023, n.12-7386.

LIVELLO	G.E.A.	TARIFFA
BASE	-	Euro 32,00
I	4-9	Euro 35,00
II	10-15	Euro 38,00
III	16-30	Euro 42,00

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora avete indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione. Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Cure Domiciliari

Rev.	Data	Emesso da	Verificato da	Approvato da
01	05/12/2025	Resp. Qualità	Coord. Inf.	Dir. Sanitario

MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N. _____

UNITÀ OPERATIVA: _____

Segnalazione di: Manutenzioni Automezzi Approvvigionamenti Ospiti/Contraenti
Dipendenti Non conformità

Sig./ra _____ Tel. _____

Oggetto della segnalazione

Data ____/____/_____ Firma del segnalatore: _____

Azioni intraprese ____/____/_____

concluso

Conclusione del: ____/____/_____

Responsabile Unità Operativa: _____

Ricevuto risposta il segnalatore: _____

Data ____/____/_____

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

Gentile Signora/Egregio Signore, al fine di contribuire al continuo miglioramento della qualità dei servizi resi, e per valutare il nostro operato, La preghiamo di voler compilare il presente questionario in ogni sua parte. Gli esiti forniranno un utile spunto per meglio indirizzare la gestione del Servizio di Cure Domiciliari.

NOME DELL'UNITÀ DI OFFERTA: _____

DATA DI COMPILAZIONE:

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

ETÀ DELL'ASSISTITO: Anni _____ SESSO: M F NAZIONALITÀ: Italiana Straniera

SCOLARITÀ: Nessuna Elementare Media Inf. Media Sup. Laurea

COMPILATORE: Utente Legale rapp. Coniuge/partner Familiare conv. Familiare non conv.
 Altro

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. È soddisfatto del servizio di informazioni telefoniche? Molto Abbastanza Poco Molto poco
2. Gli operatori hanno soddisfatto i Suoi bisogni? Molto Abbastanza Poco Molto poco
3. È soddisfatto delle tempistiche impiegate per ottenere la/le prestazione/i? Molto Abbastanza Poco
 Molto poco
4. Ritiene che i professionisti L'abbiano saputa ascoltare con disponibilità ed attenzione? Molto Abbastanza Poco Molto poco
5. È soddisfatto della tempestività del servizio? Molto Abbastanza Poco Molto poco
6. Ritiene di essere stato rispettato nei tempi e nelle abitudini di vita? Molto Abbastanza Poco Molto poco
7. È soddisfatto della cortesia, professionalità, competenza e sollecitudine del personale? Molto Abbastanza Poco Molto poco
 - 7.1 Infermieri Molto Abbastanza Poco Molto poco
 - 7.2 Medici Molto Abbastanza Poco Molto poco
 - 7.3 Fisioterapisti Molto Abbastanza Poco Molto poco
 - 7.4 Psicologo Molto Abbastanza Poco Molto poco
 - 7.5 OSS Molto Abbastanza Poco Molto poco
8. È soddisfatto del servizio offerto nel suo complesso? Molto Abbastanza Poco Molto poco

Suggerimenti/osservazioni:

Ringraziamo per il tempo dedicato alla compilazione del questionario.