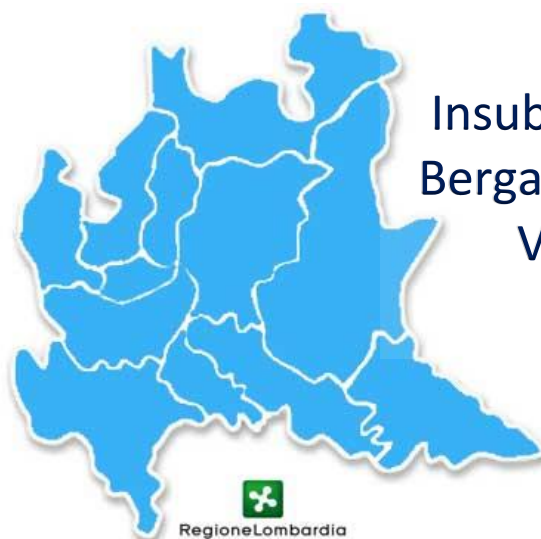


CARTA DEI SERVIZI

A.D.I. Assistenza Domiciliare Integrata



Operativi nelle ATS
Insubria, ATS Brianza, ATS
Bergamo, ATS Milano, ATS
Val Padana, ATS Pavia

Sede Regione Lombardia

Via Ramazzotti 22/24, Monza

Tel: 039 - 2494111/ Fax: 039 - 2492062

Sede amministrativa

Via Martiri di Cervarolo 74/3- 42122- Reggio Emilia

Tel: 0522/333603 - Fax: 0522/939801

INDICE

- 1. La carta dei servizi**
 - 2. Il consorzio in regione Lombardia**
 - 3. Le sedi operative**
 - 4. Certificazione di qualità**
 - 5. Principi della carta dei servizi**
 - 6. A chi si rivolge il servizio**
 - 7. Condizioni di accesso al servizio**
 - 8. Obiettivi dei servizi**
 - 9. Tipologia delle prestazioni**
 - 10. Tempi massimi di attivazione del servizio**
 - 11. Accesso alla documentazione**
 - 12. Livelli di responsabilità e personale**
 - 13. Diritti e doveri dell'utente e della famiglia**
 - 14. Procedura in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure**
 - 15. Qualità percepita, codice etico e tutela dei diritti dell'utente.**
 - 16. Reclami, suggerimenti, elogi: tempi e procedure**
 - 17. Recapiti e reperibilità sede regionale**
- Allegati**

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La predisposizione della **Carta dei Servizi del Consorzio Domicare** vuole rispondere alla volontà di miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, conformemente alle procedure di standardizzazione e trasparenza interne, esplicitata attraverso l'attività delle sedi operative sparse in tutto il territorio lombardo.

Si applica ai servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (di seguito denominati ADI) stabilendo i principi e le condizioni di erogazione in un impegno formale di rispetto dei bisogni e delle aspettative dei propri Utenti.

La Carta dei Servizi non ha una mera funzione informativa, ma è uno strumento per creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti gli Utenti, aderendo il più possibile alle loro aspettative e ai loro bisogni. Nello specifico la Carta:

- **garantisce** la corretta applicazione al Contratto per l'erogazione delle prestazioni firmato con la Regione Lombardia per i servizi ADI;
- **ricerca** il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio;
- **definisce** gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati;
- **definisce** gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino.

2

2. IL CONSORZIO IN REGIONE LOMBARDIA

Consorzio Domicare si costituisce con sede legale a Reggio Emilia nell'aprile del 2003 ad opera di un gruppo di 3 cooperative sociali, con l'intento di creare una vera e propria "rete" nel campo dell'assistenza socio- sanitaria per far convergere competenze, progettualità e risorse sotto un'unica anima.

Attualmente le cooperative sociali che aderiscono al Consorzio Domicare sono **26 in tutta Italia**. Questa crescita testimonia la capacità di rendere la cooperazione sociale il nostro punto di forza, mettendo in comune l'esperienza e la competenza acquisite nel corso degli anni nel settore dei servizi alla persona a disposizione di tutti i consorziati.

Il primo accreditamento si ha nel 2005 presso l'Asl della Provincia di Monza e Brianza, sede operativa oggi divenuta "sede regionale" di Domicare in Lombardia. Ad oggi, contiamo **16 Sedi operative** in Lombardia impegnate nell'Assistenza Domiciliare Integrata.



3. LE 16 SEDI OPERATIVE

SEDE OPERATIVA	INDIRIZZO E RECAPITI
ATS BRIANZA 	Via Ramazzotti 22/24 20900 Monza (MB) Tel: 039/2494111 monza@consorziodomicare.it
ATS MILANO	Via Cadorna, 37/B 20017 Rho (MI) Tel 02/39467298 adi.ankise@gmail.com
ATS MILANO	Via Giulio Romano, 23 20135 Milano Tel 02/58306848 milanoportaromana@consorziodomicare.it
ATS MILANO	Piazza Vittorio Emanuele II, 4 20066 Melzo (MI) Tel 02/9573 9888 melzo@consorziodomicare.it
ATS MILANO	Via Giacomo Matteotti, 18 20098 San Giuliano Milanese (MI) Tel 02/98497139 sangiulianomilanese@consorziodomicare.it
ATS VAL PADANA	Via Ala Ponzzone, 25 26100 Cremona Tel: 0372/23585 cremona@consorziodomicare.it
ATS BERGAMO	Via Mazzini 10 20047 Treviglio (BG) Tel 0363/305409 treviglio@consorziodomicare.it
ATS BRIANZA	Via Momolo Bonfanti Palazzi, 15 23807 Merate (LC) Tel 039/599373 merate@consorziodomicare.it
ATS PAVIA	Piazza Vittorio Veneto, 20 27049 Stradella (PV) Tel 0385/43685 stradella@consorziodomicare.it
ATS PAVIA	Via dei Mille, 141 27100 Pavia Tel 0382/25162 pavia@consorziodomicare.it
ATS PAVIA	Corso Milano, 15 27029 Vigevano Tel 0381/81833 vigevano@consorziodomicare.it

ATS MILANO

Via Secondo Cremonesi 48/B
26900 Lodi (LO)
Tel 0371/426600
lodi@consorziodomicare.it

ATS MILANO

Via E. Curiel, 56
20089 Rozzano (MI)
Tel 02/89950525
milanosansiro@consorziodomicare.it

ATS INSUBRIA

Via Magenta, 50
21100 Varese VA
Tel: 0332/812804
varese@consorziodomicare.it

ATS VAL PADANA

Via Canturina, 268
22100 Como (CO)
Tel: 031/591920
como@consorziodomicare.it

Via Carlo Montanari, 20
46100 Mantova
Tel 0376/320987
mantova@consorziodomicare.it

5

4. CERTIFICAZIONE DI QUALITA'



Consorzio DOMICARE ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2015 Vision e adottato uno specifico manuale di qualità per assicurare la massima conformità agli standard di lavoro. La certificazione, rilasciata da DNV, una delle più importanti società internazionali di auditing, assicura il rispetto di precise procedure nella gestione di tutti i passaggi chiave del ciclo di erogazione di un servizio.

5. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I servizi erogati da Consorzio Domicare, in conformità ai diritti fondamentali contenuti nella Costituzione e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, si uniforma ai seguenti principi generali:

Eguaglianza: il Servizio ADI risponde al principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull’articolo 3, primo comma, della Costituzione, secondo il quale: “Tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”.

Imparzialità e continuità: Consorzio Domicare svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione. Il servizio pertanto è, compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto della normativa vigente, svolto in modo regolare e continuo durante tutto l’anno, secondo un calendario che tiene conto delle esigenze del Cittadino e delle indicazioni fornite dalle ATS;

6

Diritto di scelta: il servizio assicura l’erogazione dell’assistenza socio-sanitaria integrata alle persone che hanno diritto al “Voucher socio sanitario” erogato dalle ATS. Il Voucher dà al paziente la possibilità di fruire di assistenza medico specialistica, infermieristica e riabilitativa. In questo, il paziente è libero di scegliere o meno l’accesso ai servizi erogati da Consorzio Domicare, in virtù dei principi di libertà di scelta sanciti dalla L. 328/2000;

Partecipazione: Consorzio Domicare garantisce un’informazione completa e trasparente sui servizi erogati al fine di promuovere la partecipazione del paziente e della sua famiglia. Questo potrà essere realizzato richieste, osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti in merito ai servizi offerti;

Efficienza ed efficacia: il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più efficace ed efficiente le risorse disponibili allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione dei pazienti e delle loro famiglie, la valorizzazione professionale degli operatori e professionisti, adottando anche criteri di flessibilità e di innovazione. Consorzio Domicare s’impegna inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del paziente e delle famiglie, migliorando al contempo, la qualità dell’intervento.

Riservatezza: Consorzio Domicare garantisce al paziente la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal Codice della Privacy, dalla fase di erogazione del servizio, la presa in carico/progettazione, l’erogazione delle prestazioni fino alla verifica dei risultati. Tutti gli operatori e professionisti operanti a qualsiasi titolo nella nostra organizzazione sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

6. A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

7

L’Assistenza Domiciliare Integrata si colloca nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate “a domicilio”. Le prestazioni sono declinate all’interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e sono erogate da personale qualificato in modo complementare e non sostitutivo del caregiver familiare. L’ADI è finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per migliorare la qualità della vita, stabilizzare il quadro clinico dell’utente a seguito di dimissione ospedaliera, garantire la continuità dell’assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale; prevenire e limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

I destinatari sono 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 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 garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

7. CONDIZIONI DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'attivazione del processo di ADI, considerata la valutazione di carattere pubblico può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a seguito di prescrizione del Medico di Medicina Generale (ricetta rossa);
- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta del medico ospedaliero /struttura riabilitativa su ricetta rossa);
- a seguito di prescrizione di medico specialista.

Negli ultimi due casi, la ATS che attiva la valutazione provvederà ad informare il Medico di Medicina Generale

.

8. OBIETTIVI DEI SERVIZI

Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'erogazione del servizio ADI sono i seguenti:

- adottare strumenti, in sinergia con la ATS, che aiutino ad identificare i bisogni espressi ed inespressi dei pazienti, nella prospettiva di una costante attenzione tesa a favorire la salute intesa non soltanto come assenza di malattia, ma come un completo benessere fisico, psichico e sociale;
- promozione di risposte personalizzate in base ai bisogni specifici di ciascun paziente, in piena coerenza con la metodologia operativa per progetti anziché per prestazioni;

- svolgere una funzione socio-sanitaria-assistenziale, di recupero/mantenimento, finalizzato ad evitare il più a lungo possibile l'istituzionalizzazione;
- far percepire alle Famiglie che non sono "sole" nell'affrontare le problematiche derivanti dalla presenza in casa di un congiunto in stato di bisogno;
- fornire formazione/informazione tecnico scientifica al fine di aiutare il caregiver a far fronte alle problematiche di tipo pratico (es. alimentazione, eliminazione urinaria e sfinterica, problemi comportamentali, insonnia, prevenzione della contenzione ecc.)

9. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI



9

10. TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Consorzio Domicare eroga nei tempi sotto indicati, il primo intervento al domicilio del Paziente stesso:

- entro 24 ore in caso di urgenze segnalate dal medico o dalla Struttura Ospedaliera
- entro 72 ore dal momento della ricezione della richiesta dell'Utente
- entro 72 ore per le prestazioni di riabilitazione

Il primo accesso è il momento in cui il , i suoi famigliari e l'operatore concordano il calendario degli accessi futuri attraverso la visione del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale), che è stato redatto dall'operatore Valutatore inviato dall'ASL.

L'operatore dovrà essere informato grazie anche alla collaborazione dei famigliari o dell'utente stesso, con una breve anamnesi patologica remota, necessaria per meglio comprendere la motivazione dell'attivazione del voucher. La compilazione dei dati anagrafici nella cartella clinica e la compilazione dei documenti necessari per rendicontare gli accessi del voucher saranno i passaggi successivi che l'operatore dovrà ogni volta attuare.

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I.:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.

11. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

10

La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata:

- in via formale compilando un'apposita richiesta e allegando documento di identità valido;

La richiesta deve sempre essere redatta per iscritto nel caso di documenti contenenti dati riservati e coperti dalla legge sulla privacy (ad esempio la cartella socio-sanitaria).

La richiesta viene presentata all'Ufficio competente e la valutazione è effettuata a cura del Direttore Sanitario.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) appartiene a Consorzio Domicare Onlus e alla Sede Operativa di competenza territoriale, come bene patrimoniale indisponibile. E' un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto di ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (GDPR 679/2016 e D.Lgs. n.101/2018). La copia della documentazione socio-assistenziale-sanitaria non può essere rilasciata prima del giorno di dimissione/decesso, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. La copia

della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato GDPR Regolamento UE 2016/679. La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) può essere richiesta: alla sede operativa di competenza territoriale (vedi elenco al punto 3) dopo aver compilato l'apposito modulo compreso nella presente Carta del Servizio ai seguenti aventi diritto:

- a) **all'utente del servizio,**
- b) **a persona diversa dal titolare del documento (FaSAS)** dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento d'identità del sottoscrittore,
- c) **ai legittimi eredi o testamentari o legittimati, così come previsti dagli artt.536 e ss c.c.**

Ad ognuno di essi è consentito il rilascio del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) con le stesse modalità sopraindicate e previo accertamento del loro diritto, anche per mezzo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, fatta al momento della sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo e secondo la seguente gerarchia:

- Il coniuge e i figli;
- In loro mancanza i genitori;
- In mancanza i suddetti fratelli;
- In mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado.

In ogni caso deve essere rispettata la contraria volontà del defunto, quando risulti espressa forma scritta.

- d) **al tutore/curatore di paziente incapace/inabilitato,** previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di tutore/curatore.
- e) **al Direttore Medico del Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di Ospedale/casa di Cura,** qualora il paziente si trovi in esso ricoverato e sia necessario acquisire dati utili al trattamento dello stato morboso in atto, quindi per finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica del paziente, dietro richiesta su carta intestata con

firma del medico di reparto richiedente che dichiara anche le generalità di chi ritira la documentazione.

- f) **all'Amministratore di Sostegno** (Legge n.6 del 09/01/2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia del decreto del Giudice Tutelare).
- g) **agli organi giudiziari** (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia Giudiziaria).
- h) **ai periti di ufficio**, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

Il costo degli atti e dei documenti del FaSAS è richiesta subordinatamente al pagamento degli importi di cui le tariffe sotto indicate:

Euro 20,00 per ogni FaSAS composto da un numero massimo di 30 facciate

Euro 0.25 per ogni facciata successiva alla trentesima. Le tariffe si intendono iva esclusa.

Qualsiasi altro costo sostenuto dalla Sede Operativa sarà addebitato al richiedente al costo.

Per quanto non espressamente qui previsto, si rinvia alle norme contenute nella Legge n:241/90 e ss.ii.mm, nel D.P.R. N.184/2006 dal GDPR Regolamento UE 2016/679 e nel D.Lgs. n.101/2018.

12

12. RESPONSABILITA' DEL PERSONALE COINVOLTO NEL SERVIZIO

Il **Responsabile della sede operativa** è responsabile del personale, dell'organizzazione dei servizi e della gestione dei reclami.

Il **Direttore Sanitario** è responsabile delle attività sanitarie, di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Tutto il Personale è qualificato in base al ruolo ricoperto ed è Assicurato sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento della propria attività professionale.

Per tutto il Personale è assicurato l'aggiornamento e formazione costante, attraverso l'organizzazione periodica di corsi specifici che vertono sulle tematiche di maggior interesse ed attualità nel campo socio assistenziale e sanitario.

Ogni operatore sarà inoltre munito di tesserino di riconoscimento.

Riferimenti

- **DIRETTORE GESTIONALE
RESPONSABILE SEDE REGIONALE**
Giovanni Giraldi
- **RESPONSABILE SANITARIO MEDICO**
Dott. Antonio Romeo Riboldi
- **CARE MANAGER**
Alessandra Elli
- **EQUIPE SOCIO - SANITARIA**
 - Infermieri Professionali
 - O.S.S.
 - Fisioterapisti
 - Educatori Professionali
 - Psicologo

13. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

I diritti del Paziente:

13

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso al servizio;
- ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- conoscere l'operatore, il quale deve presentarsi al primo incontro, spiegare chi è e cosa può fare per lui;
- all'autodeterminazione, ossia di decidere per se stesso secondo le proprie convinzioni e volontà;
- essere riconosciuto, essere chiamato per nome e cognome e essere trattato con il Lei;
- identificare l'operatore attraverso un cartellino di riconoscimento chiaro e leggibile e la divisa;
- avere risposte chiare e comprensibili riguardo il suo stato di salute;

- vivere in un ambiente adeguato e confortevole, pertanto, l'operatore deve fare tutto ciò che è nelle sue possibilità al fine di garantirglielo;
- mantenere le sue relazioni sociali e familiari;
- essere aiutato, supportato e rispettato nei suoi tempi e nelle sue abitudini per lo svolgimento dei gesti quotidiani della vita come mangiare, lavarsi, vestirsi, dormire;
- essere ascoltato con disponibilità ed attenzione;
- essere assistito da personale competente, preparato ed umano che sa individuare correttamente i problemi e proporre le possibili soluzioni per migliorare lo stato di salute dell'utente stesso;
- all'informazione su quali sono i comportamenti più adeguati per ottimizzare il suo stato di salute nel rispetto delle sue scelte e stile di vita;
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e per i quali deve essere garantita all'utente tempestiva informazione sugli stessi.

I doveri del Paziente:

- rispettare il personale che eroga i servizi;
- informare tempestivamente i responsabili o gli operatori della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare al servizio di cui fruisce, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

14. PROCEDURA IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE

Le dimissioni di un Paziente potranno avvenire per trasferimenti ad altro Ente accreditato o per altro motivo. La volontà di rinuncia deve essere fatta pervenire in forma scritta alla Sede Regionale. Al momento della dimissione verrà inviata al Distretto di riferimento una comunicazione contenente la valutazione multidimensionale del Paziente in riferimento da

ultimo PAI in vigore, in modo che nella successiva presa in carico sia possibile dare continuità nell'assistenza. Sarà inoltre aggiornato il portale ADI ed aggiornato il Diario Clinico.

15. QUALITA' PERCEPITA, CODICE ETICO E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE.

In base a quanto previsto dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO), la qualità è *“l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite”*.

Consorzio Domicare aderisce in toto a questo principio, considerando il servizio come un insieme di benefici capaci di soddisfare i bisogni e le necessità di cui sono portatori il paziente e la sua famiglia. È proprio per questo motivo che cerchiamo di fornire una tutela completa, impegnandoci per primi a mantenere alti gli standard del servizio e attingendo importanti spunti di miglioramento proprio dalla percezione della nostra attività direttamente dall'utente.

Consorzio Domicare, in linea con quanto detto, ha adottato:

- **Codice Etico e di Comportamento** che contiene al suo interno i principi, linee guida e standard di pratica aziendale esplicativi dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente medesimo nei confronti dei “portatori di interesse”;
- **Modello di Organizzazione gestione e controllo** volto a prevenire la commissione, da parte dei soggetti che agiscono per conto della società, dei reati presupposto della responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs 231/2001.

Questo impone a tutti gli operatori di Consorzio Domicare, non soltanto di rispettare le leggi di settore, ma anche di uniformarsi ad ulteriori principi come quello della centralità della persona, della correttezza, della trasparenza e della riservatezza, della tutela dell'ambiente.

Tutto questo garantisce e rafforza tutte le tutele previste per i diritti degli utenti.

D'altra parte, Consorzio Domicare, per valutare ed auto-valutare la qualità del servizio erogato raccoglie le opportune informazioni utilizzando strumenti specifici, come:

- Interviste telefoniche;
- Intervista relazionale (direttamente presso il domicilio da parte di un Responsabile o suo delegato);

- Somministrazione questionario di gradimento (inviato per posta o distribuito direttamente dagli Operatori);
- Raccolta e Gestione dei reclami, suggerimenti, elogi;
- Strumenti di valutazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi previsti dal Piano Assistenziale Individualizzato predisposto dalla ATS.

16. RECLAMI, SUGGERIMENTI, ELOGI: TEMPI E PROCEDURE

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, suggerimento o elogio sotto qualsiasi forma, sia verbale che scritta, al Responsabile del Servizio.

Consorzio Domicare ha elaborato un apposito **modulo “Reclami, suggerimenti, elogi”** per chiunque volesse segnalare il proprio parere in forma scritta. Il modulo, oltre ad essere disponibile presso la sede regionale di **Monza**, in **Via Ramazzotti 22/24**, sarà distribuito al Paziente e suoi familiari al momento del primo accesso al domicilio. Presso la Cooperativa è istituito un **registro dei reclami, suggerimenti, elogi**, ove gli stessi vengono trascritti ed archiviati in ordine cronologico.

Reclamo. L'eventuale reclamo scritto è raccolto dal Responsabile del servizio il quale provvede a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 10 giorni lavorativi dalla segnalazione stessa. I reclami scritti devono riportare nome, cognome e generalità poiché quelli pervenuti in forma anonima non sono presi in considerazione.

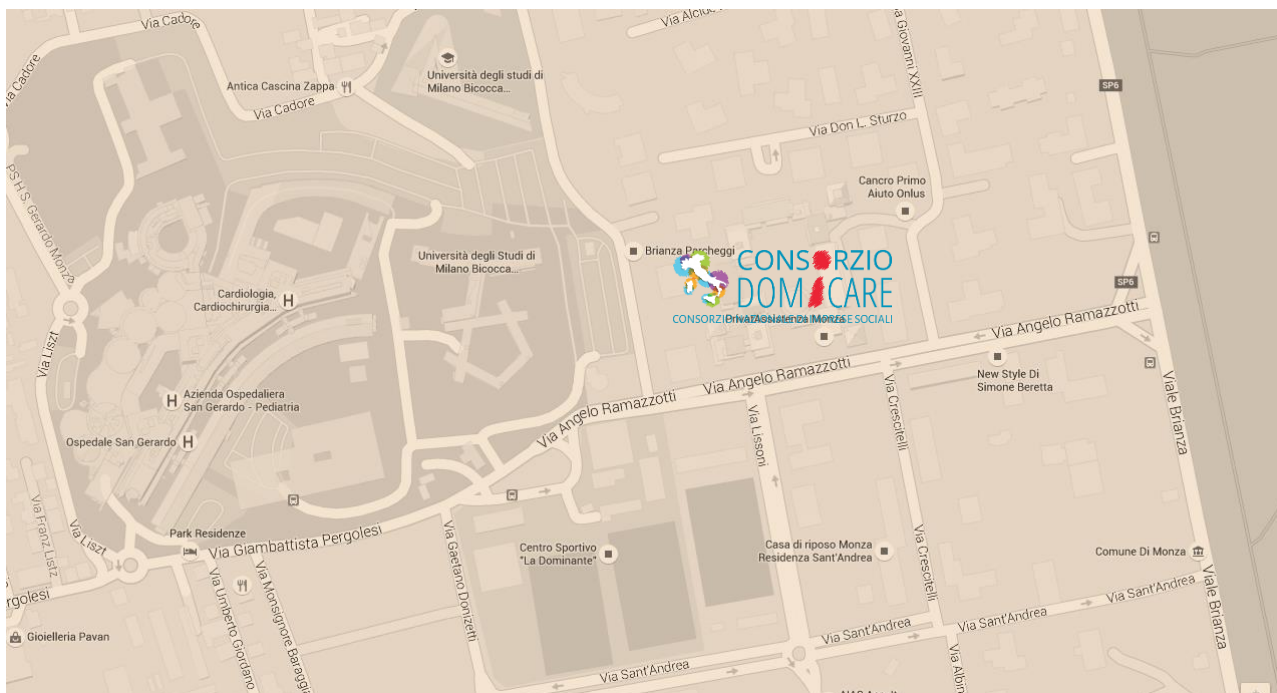
In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti tranne che per i reclami che si presentano di semplice soluzione, ove la risposta sarà immediata e verbale.

Ogni reclamo archiviato nell'apposito registro sarà reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità di Consorzio Domicare.

- **Suggerimenti.** I suggerimenti pervenuti in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito registro, avranno risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento.

- **Elogi.** Gli elogi pervenuti in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito registro, saranno riferiti alla persona interessata entro dieci giorni dal loro ricevimento.

17. RECAPITI E REPERIBILITA' SEDE REGIONALE



17

- **Indirizzo Sede Regionale**

Via Ramazzotti 22/24 – Monza

- **Orari di Apertura**

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00

Sabato su appuntamento

- **Telefono e Reperibilità telefonica**

Tel: 039 – 2494111 (7 giorni su 7)

Fax: 039 – 2492062

Email : monza@consorziodomicare.it

- **Come raggiungerci**



In treno

Dalla stazione ferroviaria di Monza

- Bus Z 206, fermata in piazza Castello, sul retro della stazione, dalla parte opposta della strada
- Bus Z 204, fermata in Corso Milano, davanti alla stazione


In bus

- Bus Z 204, Linea Lissone - Monza - Muggiò
- Bus Z 206, Linea Monza, via Poliziano - Ospedale San Gerardo
- Bus Z 221, Linea Sesto S. Giovanni - Monza - Carate Brianza - Mariano Comense
- Bus Z 227, Linea Monza - Lissone - Muggiò - Cinisello - Sesto S. Giovanni

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Gentilissimo/a Signore/Signora,

abbiamo bisogno della Sua collaborazione per migliorare il nostro servizio, la preghiamo di rispondere alle domande con sincerità segnalando la Sua preferenza contrassegnando con una crocetta le valutazioni che ritiene più opportune.

La valutazione 1 corrisponde a basso gradimento, la valutazione 5 corrisponde ad un alto gradimento.

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 (specificare) _____

18

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso	<input type="radio"/> maschio	<input type="radio"/> femmina	Età dell'assistito	<input style="width: 50px;" type="text"/>
Nazionalità	<input type="radio"/> italiana	<input type="radio"/> straniera		
Scolarità	<input type="radio"/> nessuna	<input type="radio"/> scuola obbligo	<input type="radio"/> scuola superiore	<input type="radio"/> laurea

DOMANDE

1) E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE RICEVE DA CHI SVOLGE IN CASA SUA LE PRESTAZIONI ACQUISTATE CON IL VOUCHER SOCIALE?

1	2	3	4	5	non saprei
---	---	---	---	---	------------

2) GLI OPERATORI HANNO SODDISFATTO LE SUE ESIGENZE?

1	2	3	4	5	non saprei
---	---	---	---	---	------------

3) E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CHE LE E' STATO OFFERTO A DOMICILIO (orari, turnazione del personale ecc.)?

1	2	3	4	5	non saprei
---	---	---	---	---	------------

4) COME VALUTA LA TEMPESTIVITA' DEL SERVIZIO NELL'AFFRONTARE I PROBLEMI PIU' IMPORTANTI CHE SI SONO PRESENTATI DURANTE IL PERIODO DI ASSISTENZA:

1	2	3	4	5	non saprei
---	---	---	---	---	------------

5) RITIENE CHE I PROFESSIONISTI CHE LE HANNO PRESTATO ASSISTENZA L'ABBIANO SAPUTA ASCOLTARE CON DISPONIBILITA' ED ATTENZIONE?

1	2	3	4	5	non saprei
---	---	---	---	---	------------

6) RITIENE DI ESSERE STATO ASSISTITO CON PREMURA E COMPETENZA?

1	2	3	4	5	non saprei
---	---	---	---	---	------------

7) GLI OPERATORI CHE LE HANNO PRESTATO ASSISTENZA SONO SEMPRE STATI BEN RICONOSCIBILI ATTRAVERSO IL CARTELLINO DI IDENTIFICAZIONE?

1	2	3	4	5	non saprei
---	---	---	---	---	------------

8) RITIENE DI ESSERE STATO RISPETTATO NELLA SUA PRIVACY, TEMPI ED ABITUDINI DI VITA?

1	2	3	4	5	non saprei
---	---	---	---	---	------------

OSSERVAZIONI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

LA RINGRAZIAMO PER LA SUA DISPONIBILITA'

SCHEDA RECLAMI, ELOGI E PROPOSTE

Gentilissimo/a Signore/a,

a fronte della Nostra volontà di migliorare il Servizio di Assistenza Domiciliare, le proponiamo attraverso la presente scheda, la possibilità di esprimere eventuali apprezzamenti o lamentele o per denunciare disservizi.

La stessa potrà essere consegnata a mano all'Operatore di Assistenza Domiciliare o al Referente del servizio di assistenza domiciliare del Comune del Distretto socio-assistenziale di riferimento.

RECLAMO

PROPOSTA O SUGGERIMENTO

ELOGIO

Il/la sottoscritto/a _____

Nato a _____ il _____

Indirizzo _____

Telefonico _____ e-mail _____

Segnalo quanto segue per conto di: me stesso altra persona (specificare)

nome e cognome _____

domicilio _____

20

DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA, PROPONE O ELOGIA

Il/la sottoscritto/a, autorizza al trattamento dei dati personali, così come previsto dall'art. 13 del GDPR Regolamento UE 2016/679 secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti della persona, nel trattamento dei dati personali e delle informazioni acquisite.

Data _____ Firma _____

DA COMPILARE A CURA DEL REFERENTE DEL SERVIZIO

Data ricevimento _____ trasmessa al _____ in data _____

Persona a cui è stata trasmessa _____ Ruolo _____

Attribuzione numero interno _____ risposto in data _____ (allegare copia risposta)

Firma Responsabile Cooperativa _____