

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	Pagina 1 di 30

CONTENUTI ED OBIETTIVI CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi nasce dall'esigenza di tutelare i diritti degli Utenti attribuendo loro, la possibilità di controllare in prima persona la qualità dei servizi erogati. Essa contiene le indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure per accedervi, i modi di erogazione e il personale addetto, i diritti degli Utenti in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. La carta dei servizi costituisce così un vero e proprio patto con gli Utenti, nel quale sono individuati con precisione gli specifici parametri di qualità che dovranno essere conseguiti e sottoposti ad una revisione continua, attraverso un costante confronto con le attese e le proposte di chi usufruisce del servizio.

Questa edizione della carta dei servizi intende testimoniare concretamente l'applicazione dei requisiti di legge e l'avvio di un percorso in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA DELL'UNITA' D'OFFERTA ADI

La Residenza *alla Pace* è stata voluta e realizzata dal dott. Antonio Panzetta e dalla moglie Maria Grazia Vizzola. Aperta al pubblico nel 1983, era rivolta ad anziani autosufficienti con l'intendimento di tenerli il più possibile integrati nel tessuto sociale e per questo era stata costruita nel centro del paese .

Successivamente le esigenze della popolazione sono cambiate.

La necessità di essere inseriti nei circuiti della assistenza agli anziani della Regione Lombardia ha condotto a un cambiamento della gestione. Nel Settembre 1992 è sorta la Coop Sociale a R.L. "*Residenza Alla Pace*" rivolta a persone anziane non autosufficienti accolte secondo le linee di indirizzo date dalla Regione Lombardia.

Oggi la Residenza alla Pace è una ONLUS ; si regge solo con le proprie forze e realizza progetti di miglioramento della qualità con proprie risorse e/o con contributi esterni.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 2 di 30

La ristrutturazione, terminata nel 2001, con il contributo regionale FRISL 1996, ha permesso l'ampliamento degli ambienti e li ha resi più funzionali alle esigenze di quegli Ospiti che necessitano di un'assistenza particolarmente impegnativa.

La struttura si proietta sul territorio con l'UdO ADI in convenzione con l'ATS di Mantova svolgendo attività di Assistenza Domiciliare Integrata per servizi infermieristici, di fisioterapia e socio assistenziali su tutto il Distretto Sanitario di Ostiglia.

L'UdO ADI tramite l' 'Agenzia di Tutela della Salute (ASST), verifica, con cadenza annuale, che siano rispettati gli standard strutturali, di personale e di qualità, determinati dalla normativa vigente per poter accedere all'accreditamento e ai relativi finanziamenti.

TIPOLOGIA CONTRATTUALE DI SERVIZIO

La Residenza alla Pace, tramite la propria organizzazione, eroga prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata a favore di Utenti residenti in provincia di Mantova, destinatari di voucher socio sanitario o di prestazioni in estemporanea, in attivazione della d.g.r. n. VII/12902 del 19 maggio 2003, della d.g.r. n. IX/3541 del 30 maggio 2012 e della d.g.r. n. IX/3851 del 25 luglio 2012, mediante contratto stipulato con l'ATS Valpadana di Mantova. DELIBERAZIONE N° X / 2569 del 31/10/2014;attività di "Residenza Aperta" in convenzione con l'asl di Mantova in aderenza alla Dgr. 856/14.

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

L'Assistenza Domiciliare Integrata è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

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

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	
		Pagina 3 di 30

Sono altresì comprese tra i destinatari le persone nella fase terminale della vita, non riconducibili alla tipologia di utenza assistibile mediante l'ospedalizzazione domiciliare cure palliative.

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Le prestazioni sono richieste con prescrizione del medico curante, esclusivamente in situazione di effettiva intrasportabilità del paziente con i comuni mezzi o con rischio di ulteriore compromissione delle condizioni cliniche.

Un familiare o chi per esso consegna la ricetta al Distretto di Ostiglia (ufficio CeAD - sede ex Ospedale) per l'attivazione della procedura.

Contatti CeAD:

Via Belfanti, 1 Ostiglia	dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00 pomeriggio solo su appuntamento	0376/435900
-----------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------

CRITERI D'ACCOGLIENZA

1. MODALITÀ D'ACCESSO AL SERVIZIO DOMICILIARE

L'attivazione del servizio avviene attraverso:

- prescrizione di Medico specialista fisiatra a seguito di visita specialistica o di dimissione protetta e successiva ricetta elettronica del MMG per attivazione servizio (per le prestazioni fisioterapiche)
- prescrizione su ricetta elettronica firmata dal Medico di Medicina Generale, con richiesta specifica di attivazione del servizio ADI (per le prestazioni infermieristiche);

La richiesta di attivazione deve essere quindi inoltrata allo sportello del Centro di Assistenza Domiciliare (CeAD) presente presso il Distretto Socio Sanitario dell'ATS Valpadana, o inviata via mail dal medico curante all'indirizzo cead.ostiglia@asst-mantova.it oppure via fax al numero 0376/750991.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 4 di 30

Segue poi la valutazione da parte del CeAD del bisogno articolata in due fasi:

1) **Valutazione TRIAGE (A CARICO DELL'ATS)**

E' il primo contatto con il care giver (di solito rappresentato dalla famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi sociosanitari per l'Utente.

Questa fase ha una funzione di filtro, essendo finalizzato a distinguere tra il bisogno complesso (servizi sociosanitari) e i bisogni semplici (prestazione sanitaria o bisogno Sociale).

Ad ogni livello di gravità in relazione alla specifica domanda è associato un punteggio.

Se il punteggio complessivo è inferiore a 2, la persona va indirizzata verso altra forma di servizi.

2) **Valutazione di Secondo Livello**

E' svolta di norma al domicilio della persona da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (composta da medico, infermiere ed assistente sociale all'ATS). E' prevista una valutazione funzionale e una valutazione sociale (che verte sulla rete assistenziale, la condizione abitativa/dell'ambiente, la capacità economica).

All'esito della valutazione è attribuito un profilo adeguato atto a rispondere ai bisogni dell'utente ed è definita la durata del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), prevista per un massimo di 3 mesi eventualmente rinnovabili ed è individuato il valore complessivo del voucher.

La famiglia a questo punto sceglie una ditta tra i soggetti accreditati presentati dall'operatore del CeAD per l'erogazione del servizio.

Successivamente l'operatore del CeAD invia la mail al pattante scelto con il numero di pratica che permette al pattante di prendere in carico l'utente.

A seguito del contatto con il nostro servizio, gli operatori domiciliari tramite password accedono al programma TEKNE, per effettuare la presa in carico dell'utente a livello informatico.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPOSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 5 di 30

2. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DOMICILIARE

Con la presa in carico dell'Utente si procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidisciplinare, alla stesura del PAI e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza. Il PAI deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che siano messe a disposizione dell'Utente e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie.

Per ogni utente viene adottato un fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FaSAS ADI) per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita, completo del consenso informato dell'assistito/Tutore/Amministratore di Sostegno e contenente la valutazione dei bisogni assistenziali, il PAI, il diario delle prestazioni e le scale di valutazione.

Durante il periodo di erogazione del servizio, il FaSAS ADI è tenuto costantemente aggiornato ogni qualvolta si effettua una prestazione infermieristica o fisioterapica, indicando la data e l'ora di inizio e termine della prestazione giornaliera

controfirmate dall'operatore e dall'assistito/tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Qualora intervengano delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ATS, che può portare ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.

Il servizio è erogato 7 giorni su 7 in base al bisogno dell'utenza rilevato attraverso il PAI, nei piani assistenziali infermieristici, mentre per i piani fisioterapici, il servizio è erogato dal lunedì al venerdì.

La presa in carico è garantita entro 5 giorni dall'assegnazione da parte del Cead, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che devono essere prese in carico entro le 24 ore.

La reperibilità telefonica per l'attivazione del servizio è garantita dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì alla domenica.

Gli operatori della Residenza concordano con l'utente la data e l'ora per eseguire il primo accesso domiciliare che comunque deve coincidere con la data di presa in carico.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 6 di 30

3. MODALITA' DI DIMISSIONI DAL SERVIZIO ADI

La **pianificazione della dimissione** ha l'obiettivo di accompagnare il paziente, anticipando, a chi lo accoglierà, i suoi bisogni e garantendo così la continuità delle cure.

È importante che la pianificazione venga fatta qualche giorno prima dell'effettiva dimissione dell'utente, in modo che si possano evidenziare per tempo eventuali interventi di educazione, la richiesta di presidi, la programmazione di interventi o visite e indagini post ricovero.

La dimissione prevede **interventi mirati** e una **documentazione diversificata** a seconda che il paziente abbia terminato il proprio percorso di assistenza domiciliare per guarigione o che sia trasferito in una struttura protetta (RSA-Hospice o centri riabilitativi), in ospedale o ancora, preso in carico da un'altra UdO di assistenza domiciliare.

È importante valutare il suo grado di autonomia e, in particolar modo, che abbia compreso le indicazioni date dal medico, dall'infermiere e/o dal fisioterapista.

Un ruolo cruciale è giocato dall'**educazione terapeutica** ovvero insegnare al paziente come gestire alcune problematiche e addestrarlo all'utilizzo di strumenti come ad esempio il glucometro, fino ad arrivare alla completa e autonoma gestione di stomie.

È utile anche valutare la presenza o meno di un caregiver, ovvero di una persona in grado di accompagnarlo nel post ricovero e che possa essere a sua volta educata a riconoscere segni e sintomi di una patologia, a prevenire complicanze e ad utilizzare apparecchiature elettromedicali.

La **scheda di dimissione dal servizio ADI** deve prevedere la descrizione degli interventi effettuati previsti sul paziente con programmazioni di medicazioni, visite di controllo, raccomandazioni assistenziali, fisioterapiche e terapeutiche.

Dimissioni, sospensioni e rinnovi, vanno sempre segnalati sul portale Tekne.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPOSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	
		Pagina 7 di 30

ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UNITÀ D'OFFERTA

SEDE E ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI

La Residenza Alla Pace a sede a Borgofranco sul Po di Borgocarbonara (MN) in via Roncada n 7. Nell'area esterna all'edificio la Residenza Alla Pace ha predisposto idonea segnaletica al fine di orientare l'utenza predisponendo gli orari di apertura e i riferimenti telefonici necessari per l'attivazione del servizio.

- Il numero di telefono è **0386/41454**
- Il numero di fax è **0386/41455**
- L'indirizzo di posta elettronica è amministrazione@residenzallapace.it
- La reperibilità telefonica del Coordinatore infermieristico è garantita dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì alla domenica.

Il numero da contattare è 320/1820547. Oppure al numero fisso 0386/41454 chiamando direttamente in struttura.

Tutte le informazioni sul servizio sono reperibili anche sul sito internet della Residenza alla Pace al sito www.residenzaallapace.it.

RAGGIUNGIBILITÀ DELL'UNITÀ D'OFFERTA CON I MEZZI DI TRASPORTO

Dove siamo

La RSA si trova a Borgofranco sul Po di Borgocarbonara (MN) in via Roncada n 7, comune situato lungo l'argine destro del Po fra Sermide e Felonica e Revere di Borgomantovano, sulla strada Provinciale nr. 34.

Distanze:

- Da Sermide Km 10
- Da Poggio Rusco Km 15
- Da Ostiglia Km 11
- Da Mantova Km 42

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 8 di 30

Indicazioni stradali

- **Provenendo da Mantova:** 47 min (43,2 km) passando per Strada Statale 482/SS482
- **Provenendo da Ferrara:** 55 min (51,5 km) passando per SP6
- **Provenendo da Rovigo:** 58 min (64,4 km) passando per SS434 e SR482
- **Provenendo da Verona:** 1 h 8 min (72,0 km) passando per SS434

TUTELA DELLA SALUTE DEGLI ANZIANI

L'Ufficio di Pubblica Tutela – UPT, è un organismo autonomo e indipendente che opera, al di fuori di ogni logica gerarchica, nell'interesse degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

L'obiettivo predominante dell'UPT è di fornire il supporto ai cittadini, soprattutto quelli più fragili, per la tutela dei propri diritti verificando che l'accesso alle prestazioni, rese dalle strutture ospedaliere, avvenga nel rispetto delle condizioni stabilite nelle carte dei servizi.

All'Ufficio di Pubblica Tutela possono rivolgersi tutti coloro, siano essi cittadini, associazioni o portatori d'interesse, che intendano segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi. L'ufficio, per l'esercizio delle sue funzioni, collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP e le strutture sanitarie coinvolte nel processo delle istanze presentate. Il responsabile dell'UPT riceve su appuntamento telefonico tutti i martedì dalle ore 12 alle ore 14 presso l'URP del Presidio Ospedaliero di Mantova.

Responsabile : Paolo Papazzoni-Contatti 0376 201443

Per accedere a tutte le informazioni fornite dall'ufficio di pubblica tutela si può consultare il sito internet all'indirizzo : www.asst-mantova.it/ufficio-di-pubblica-tutela.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	Pagina 9 di 30

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA “ALLA PACE”

Nell'intento di soddisfare le esigenze di chiarezza nella gestione della struttura e le forme di coinvolgimento, tutela e trasparenza nei confronti dei cittadini, di seguito esponiamo i principi che caratterizzano questo servizio (direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27-01-1994 e indirizzi elaborati dalla Commissione della Giunta Regionale del 1999):

- **Eguaglianza** - agli Ospiti della residenza viene garantito la possibilità di accedere a tutti i servizi in base alla valutazione delle loro necessità senza distinzioni di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche.
- **Imparzialità** - vengono garantite a tutti gli ospiti prestazioni di pari livello qualitativo dando priorità alle necessità mediche, ma tenendo presente le necessità di comunicazione e interazione con gli altri ospiti e gli operatori che improntano il proprio servizio alla massima professionalità, imparzialità, obiettività, giustizia.
- **Diritto di scelta** – Per facilitare la possibilità di scelta da parte dell'Utente, la visita della struttura è possibile tutte le mattine, domenica inclusa. La nostra struttura è riservata esclusivamente ad anziani totalmente e parzialmente autosufficienti.
- **Continuità** - la divisione per nuclei e le riunioni di reparto garantiscono all'anziano la possibilità di essere seguito dalla medesima équipe secondo i piani di assistenza individuale elaborati e discussi con l'anziano stesso e i suoi parenti. Tutti i servizi e l'assistenza necessaria sono garantiti tutti i giorni e l'amministrazione e il personale si impegnano a risolvere i problemi che possono presentarsi per malattie del personale o assenze o guasti all'impiantistica, senza creare discontinuità.
- **Territorialità** - l'ubicazione della *Residenza alla Pace* al centro del paese favorisce l'integrazione con il tessuto sociale e i conoscenti, consente uscite a piedi e facilita le visite da parte di amici o parenti. Il personale preposto alla animazione si preoccupa di realizzare iniziative tese a portare gli anziani a contatto con il territorio circostante in occasione di sagre o feste di varia natura oltre che organizzare brevi escursioni e uscite con il proprio pulmino, con l'aiuto e la partecipazione dei familiari.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 10 di 30

- **Qualità della vita** - oltre l'assistenza e la cura, la *Residenza* ha tra i suoi principali obiettivi il miglioramento della qualità della vita dell'anziano. A questo scopo gli operatori stimolano attivamente l'anziano e i parenti a realizzare i possibili miglioramenti della qualità della vita affrontando le difficoltà che possono emergere e suggerendo le relative soluzioni. Tutto questo sia all'interno della struttura (accogliendo le richieste variamente formulate sulle esigenze quotidiane) sia all'esterno, favorendo le uscite e i rientri a casa.

- **Partecipazione** - le richieste degli Ospiti e dei loro parenti in merito alla qualità ed efficienza del servizio vengono accolte sia mediante colloqui con i responsabili dei vari settori sia mediante questionari somministrati agli Ospiti e ai loro parenti a cadenza annuale, sia mediante moduli per reclami. La valutazione dei questionari viene fatta in prima battuta dal direttore amministrativo e dal direttore sanitario che possono convocare riunioni o prendere provvedimenti. Semestralmente una riunione di reparto viene dedicata alla analisi delle problematiche emerse.

- **Sussidiarietà e Cooperazione** - l'amministrazione della residenza è attivamente alla ricerca di cooperazione con associazioni di volontariato che integrino i servizi presenti nel rispetto dell'operatività della struttura e dei compiti specifici del personale qualificato e formato all'assistenza.

- **Efficienza ed Efficacia** - i servizi e le prestazioni sono costantemente monitorati mediante analisi dei costi e della qualità per tendere a un costante miglioramento della assistenza senza spreco di risorse coinvolgendo gli operatori, gli Ospiti e i loro Parenti per risolvere i problemi che si presentano.

La Residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità ed a rendere comprensibili gli obiettivi di ogni attività, verificando l'efficacia dei risultati raggiunti; in questo contesto il personale partecipa a corsi di formazione e riqualificazione con regolarità.

Si veda all'All. 1 la Carta dei Diritti della persona anziana.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPOSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 11 di 30

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Nel momento in cui gli utenti/famigliari si sentono coinvolti in un processo di gestione del reclamo, in loro si creano delle aspettative che riguardano soprattutto la possibilità che la loro opinione sia realmente considerata e possa essere concretamente utile; per questo motivo è necessario dare un feed back all'utente che ha inviato una segnalazione e permettere, entro tempi certi e stabiliti, di avere un riscontro sul reclamo presentato e sulle azioni intraprese in tal senso dall'amministrazione.

Per il servizio ADI, il modulo viene rilasciato al primo accesso ADI, assieme alla carta dei servizi e tutte le informazioni necessarie alla compilazione, e alla restituzione dello stesso modulo, vengono rilasciate dagli operatori domiciliari.

Per i moduli rilasciati a domicilio, il parente può consegnarlo all'operatore, oppure inviarlo via mail all'indirizzo lapacemedici@alice.it via fax al numero 0386/41455, tramite servizio postale ordinario all'indirizzo **Residenza Alla Pace ONLUS** Via Roncada, 7 46020 Borgofranco sul Po (MN).

La risposta può avvenire secondo diverse modalità: per telefono o per mail, oppure attraverso un incontro diretto e programmato. (**ALLEGATO 2**)

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	
		Pagina 12 di 30

SISTEMA DI CONTINUITA' DELLE CURE

La **pianificazione della dimissione** ha l'obiettivo di accompagnare il paziente, anticipando, a chi lo accoglierà, i suoi bisogni e garantendo così la continuità delle cure.

È importante che la pianificazione venga fatta qualche giorno prima dell'effettiva dimissione dell'utente, in modo che si possano evidenziare per tempo eventuali interventi di educazione, la richiesta di presidi, la programmazione di interventi o visite e indagini post ricovero.

La dimissione prevede **interventi mirati** e una **documentazione diversificata (scheda di dimissione dal servizio ADI)** a seconda che il paziente abbia terminato il proprio percorso di assistenza domiciliare per guarigione o che sia trasferito in una struttura protetta (RSA- Hospice o centri riabilitativi), in ospedale o ancora, preso in carico da un'altra UdO di assistenza domiciliare.

Un ruolo cruciale è giocato dall'**educazione terapeutica** ovvero insegnare al paziente come gestire alcune problematiche

È utile anche valutare la presenza o meno di un caregiver, ovvero di una persona in grado di accompagnarlo nel post ricovero e che possa essere a sua volta educata a riconoscere segni e sintomi di una patologia, a prevenire complicanze e ad utilizzare apparecchiature elettromedicali.

SISTEMI DI QUALITA'

Informazioni su strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e caregiver.

Il servizio domiciliare si occupa di rispondere alle varie problematiche di salute e assistenza che rappresentano aspetti centrali della vita individuale e collettiva e al tempo stesso fanno parte della quotidianità di ciascuno.

Gran parte del lavoro del servizio si realizza all'interno di un processo relazionale e comunicativo tra gli utenti e gli operatori e buona parte della qualità è legata alla centralità dell'utente e all'importanza del suo apprezzamento e della sua soddisfazione, ma anche della sua partecipazione attiva.

Per rispondere alle esigenze del cittadino fruitore sono senz'altro utili i criteri guida della qualità che sono stati riferiti alla normativa di accreditamento.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 13 di 30

Quindi è fondamentale nel lavoro di gestione di una qualsiasi organizzazione chiarire e condividere l'idea che si ha circa quello che si vorrebbe fare.

Il nostro servizio domiciliare ha cercato in tutti questi anni, fin dalla sua fondazione di curare gli aspetti di condivisione delle scelte, il clima e la personalizzazione delle soluzioni, puntando ad evitare la risposta ripetitiva e standardizzata.

Quando si ha a che fare con persone non si può evitare il confronto con l'alterità, con caratteri, con esigenze, insomma con mondi individuali che ci richiedono risposte sempre diverse.

Ad ottimizzare il servizio con il loro contributo è rivolta, tra l'altro il questionario di soddisfazione Customer Satisfaction. (ALLEGATO 1)

REGOLAMENTO RILASCIO FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO

Il FASAS è costituito da diario clinico, referti clinici, scale di valutazione.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	Pagina 14 di 30

PREMESSA

Art.1 –OGGETTO

Art.2 – DOCUMENTI SANITARI

Art.3-CONSULTAZIONE

Art.4-TENUTA

Art.5- ARCHIVIAZIONE

Art.6-RILASCIO

Art.7-COSTO

Art.7- MODALITA' PARTICOLARI DEL DIRITTO D'ACCESSO

Art.8- MODALITA' PARTICOLARI DEL DIRITTO D'ACCESSO

Art.9-SEGRETO D'UFFICIO

Art.10- NORMA FINALE E RINVIO

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 15 di 30

PREMESSA

Il presente regolamento è stato redatto tenendo conto della legge 241/90 e s.m.i. da ultimo modificata dalla legge 11 febbraio 2005 n. 15, del DPR 352/92, del DPR 445/2000, del D.Lgs 196/2003 per disciplinare la gestione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS, della documentazione sanitaria, il relativo tariffario e per garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche e giuridiche con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale degli utenti e di tutti coloro che hanno rapporti con la Cooperativa Residenza Alla Pace, nonché per facilitare il rilascio della copia della cartella clinica e della documentazione sanitaria a quei pazienti che per motivazioni diverse si trovino nella impossibilità di recarsi personalmente presso l'ufficio preposto.

Art.1

OGGETTO

Il presente Regolamento disciplina i casi e le modalità di tenuta, conservazione e rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI o, nel caso di richiesta delle sole cartelle cliniche, dei referti clinici ed altra documentazione sanitaria, in conformità a quanto previsto dalle norme di settore e nel rispetto della normativa vigente in materia di segreto d'ufficio e professionale, nonché di tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e di semplificazione amministrativa. Il Fascicolo Socio Sanitario può essere richiesto anche a sezioni (diario medico, esami strumentali e visite specialistiche, diario assistenziale infermieristico o secondo le richieste dell'utente).

Art.2

DOCUMENTI SANITARI

Sono considerati documenti sanitari e sono oggetto della disciplina del presente regolamento i seguenti documenti:

Il FASAS Fascicolo Socio Assistenziale

La documentazione FASAS A.D.I è composta da:

- 1- SEZIONE ANAMNESTICA
- 2- PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE e pri
- 3- DIARI: MEDICO e ASSISTENZIALI

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 16 di 30

4- LE SCALE DI VALUTAZIONE (Braden, Pfeiffer, Barthell, Scala Del Dolore - Painad, Scala Visiva- Scheda Di Monitoraggio Delle Lesioni Da Pressioni E Vascolari,Scala iadl)

5- MODULO ADESIONE ALL' ASSISTENZA DOMICILIARE E CONSENSO INFORMATO

6- SCHEDA DIMISSIONE

Art.3 CONSULTAZIONE

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS è consultabile dal personale medico e sanitario del servizio ADI Residenza Alla Pace.

Art.4 TENUTA

Il fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI, della cui regolarità risponde il Direttore Sanitario e deve essere redatta ai sensi delle Disposizioni Regionali in materia di cui alla Delibera della Giunta Regionale della Regione Lombardia n. IX/3540 del 30.05.2012 e deve essere redatto,rispettando la sequenza cronologica, contestualmente agli eventi segnalati.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI deve essere debitamente compilato.

Il Direttore Sanitario è tenuto alla vigilanza affinché nessun altro, all'infuori del personale tenuto al rispetto degli art.326 e 622 del c.p. possa venire a conoscenza delle notizie contenute nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI, fino a quando rimangono nella Residenza e fino all'archiviazione. Si richiama altresì la responsabilità in merito al rispetto della privacy da parte degli incaricati e dei Responsabili formalmente riconosciuti ai sensi degli art.29 e 30 del D.Lgs 196/03.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 17 di 30

Art.5

ARCHIVIAZIONE

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI redatto e sottoscritto, come previsto dal precedente art.4, predisposta nelle sue componenti in ordine cronologico e completa di tutti i suoi dati, entro il termine massimo di 30 giorni dalla dimissione dell'ospite, dovrà essere archiviato e custodito anche ai fini del rispetto dei termini di contabilizzazione per i flussi informativi.

Eventuali ritardi nella consegna imputabili a eventi eccezionali dovranno essere adeguatamente motivati al Direttore Sanitario per eventuali provvedimenti di competenza.

All'atto della consegna, l'impiegata amministrativa apporrà timbro e firma sul registro nosologico per l'avvenuta consegna.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI, secondo quanto indicato dal Ministero della Sanità, direzione Generale degli Ospedali, div. III, con circolare n. 900.2/AG 464/280 del 19.12.86 "deve essere conservata, unitamente ai relativi referti, illimitatamente, poiché rappresenta un atto ufficiale, indispensabile a garantire la certezza del diritto, oltre a costruire preziosa fonte documentaria per le ricerche di carattere storico-sanitario.

Il Direttore Sanitario, ha la vigilanza sull'archivio del FASAS ADI ed il compito di rilasciare agli eventi diritto, secondo i criteri e le modalità stabilite dalla normativa vigente e dal presente regolamento, copia delle stesse ed ogni altra certificazione sanitaria riguardante gli utenti, verifica l'integrità e rispondenza delle copie effettuate dall'ufficio con la documentazione originale; ne conta le pagine e pone il proprio timbro, firma e data sull'ultima pagina.

Art.6

RILASCIO

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI, appartiene alla Residenza Alla Pace, come bene patrimoniale indisponibile.

E' un documento sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (D.Lgs.196/2003).

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

Qualora al momento della richiesta, il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI non risultasse archiviato, al fine di procedere al completamento

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 18 di 30

della stessa con la documentazione relativa a referti non pervenuti ad esempio di esami diagnostici o visite specialistiche effettuate, il termine di cui al comma precedente, che decorre dalla data in cui il Direttore Sanitario o suo collaboratore a ciò appositamente delegato, è differito per il tempo necessario a garantire il completamento della documentazione e, comunque non può superare la durata complessiva di 60 giorni.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscono il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D.Lgs. 196/2003.

La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI può essere richiesta anche tramite posta o mezzo fax con le seguenti modalità:

- richiesta scritta del familiare o di chi ne ha diritto, completa di dati anagrafici, periodo di ricovero, Nucleo di degenza, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore è inserita nel fascicolo d'ufficio.

La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI viene rilasciata dall'ufficio Amministrativo dopo aver compilato l'apposito Modello reperibile presso la segreteria.

Ai seguenti aventi diritto:

a) All'utente (ex.art.390 C.C minore coniugato), cui il documento sanitario si riferisce, che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità i cui estremi saranno annotati dall'incaricato.

b) A persona diversa dal titolare del documento dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore. La firma del delegato dovrà essere autenticata dall'addetto all'archivio annotando scrupolosamente il numero del documento di identificazione (carta d'identità, patente, passaporto, libretto pensione, tessere varie di riconoscimento) e controfirmata. La delega verrà allegata al modo già descritto da parte dell'addetto ed inserita nel fascicolo d'ufficio.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 19 di 30

c) Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli art.536 e ss.c.c.

Ad ognuno di essi è consentito il rilascio di copia Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS ADI con le stesse modalità sopra indicate e previo accertamento del loro diritto anche per mezzo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà fatta al momento in sede di 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 dei suddetti, i fratelli;
- in mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado.

d) Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.

e) Al Direttore Sanitario della Residenza Alla Pace ed al legale rappresentante di altra UdO, Ospedale diversi da quelli presso i quali la documentazione sanitaria è conservata, qualora il paziente si trovi in esso ricoverato e sia necessario acquistare 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 dichiarerà 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 decreto di nomina del Giudice Tutelare).

g) Agli organi giudiziari, su relativa formale richiesta.

h) Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

Nei casi non previsti dal presente regolamento, il rilascio delle copie e l'accesso alla documentazione è consentito, previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- a) in contanti presso l'ufficio Amministrativo;
- b) a mezzo bonifico bancario;

Le richieste, le copie delle deleghe e le dichiarazioni sostitutive degli atti di notorietà dovranno essere conservate. Particolare attenzione dovrà essere posta per la riproduzione, che deve risultare adeguatamente visualizzata e di rilegatura robusta.

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	
		Pagina 20 di 30

Art.7 COSTO

- 1.La copia degli atti e dei documenti del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario Fasas ADI è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe indicate nell'allegato A del presente atto.
- 2.Il tariffario verrà affisso presso l'Ufficio addetto al rilascio.

Art.8 ACCESSO EX. ARTICOLO 7 DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003 N. 196

1.Per quanto concerne il diritto di accesso ai dati personali di cui all'articolo 7 del Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 entro quindici giorni dalla data di ricezione della richiesta,il responsabile o l'incaricato del trattamento, a cui è stata rivolta l'istanza, dovrà rispondere alla richiesta o comunicare per iscritto il termine entro cui è possibile soddisfare la stessa.

ART. 9 NORMA FINALE

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti disposizioni regolamentari, si rinvia alle norme contenute nella L.n. 241/90 e s.i.m. e nel D.P.R. n. 184/2006.

TARIFFE

Le tariffe per il rilascio del Fascicolo Socio Assistenziale e sanitario FASAS ADI sono le seguenti:

- Euro 50,00 per ogni cartella clinica (Le tariffe si intendono IVA inclusa);

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 21 di 30

ORGANO DI CONTROLLO EVENTO AVVERSO

La Residenza alla Pace ha provveduto a predisporre al suo interno un sistema organizzativo di gestione del rischio, finalizzata a trattare in modo strutturato il problema della prevenzione e della gestione dei rischi, ponendo come obiettivo la mappatura, il monitoraggio ed il controllo di questi rischi.

Allo scopo è stato nominato l'Organismo composto dalle seguenti figure:

Vincenzi Maurizio – Medico
Federzoni Barbara – IP Coordinatrice
Ragazzi claudia – IP
Melegari Giulia – FKT
Cattani Sabrina – OSS

ORGANO DI VIGILANZA DEL CODICE ETICO

La Cooperativa si è dotata del Codice Etico e quale organo di vigilanza del Codice Etico, sono stati nominati : Avv Malavasi Claudia, dott. Bruschi Bruno e rag. Laruccia Antonio.

La Cooperativa si è dotata del modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in aderenza alla Legge n° 231 del 8 Giugno 2001; componenti dell'organo di vigilanza sono:

- **Avv. Malavasi Claudia**
- **Dott. Bruschi Bruno**
- **Rag. Laruccia Antonio**

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 22 di 30

ALLEGATO 1: CUSTOMER SATISFACTION

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora, Gentile Signore,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la qualità del servizio ADI che ha ricevuto.

Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo alla cittadinanza.

Per questo motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati.

Riconsegni per favore il questionario imbucandolo nell'apposita cassetta all'ingresso della Rsa o consegnandolo al personale di riferimento.

Le siamo davvero grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

La Direzione

Il Personale

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 23 di 30

Le chiediamo innanzitutto alcune INFORMAZIONI GENERALI:

Chi compila il questionario e':

- il paziente stesso un genitore, parente, altro

Il paziente è:

<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	
<input type="checkbox"/> di nazionalità italiana	<input type="checkbox"/> di nazionalità straniera	
età: anni		

Titolo di studio del paziente:

- Elementare inferiore Media Scuola superiore Laurea

Professione del paziente:

<input type="checkbox"/> Operaio/a	<input type="checkbox"/> Impiegato/a	<input type="checkbox"/> Dirigente /Professionista	<input type="checkbox"/> Artigiano/Commerciante	<input type="checkbox"/> Pensionato/a
<input type="checkbox"/> Disoccupato	<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Casalinga		<input type="checkbox"/> Altro

Il paziente ha usufruito di servizio:

- infermieri RSA aperta fisioterapico oss
co (educatore)

E' la prima volta che si rivolge alla nostra cooperativa ?

- Sì
 No

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	<h2 style="margin: 0;">CARTA DEI SERVIZI ADI</h2>	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	Pagina 24 di 30

Per quale motivo ha scelto questa Cooperativa?

- Me l' ha consigliata il medico
 Me l'hanno consigliata amici/famigliari
 Conosco gli operatori e ho fiducia in loro
 E' vicino a casa
 Altro (specificare)

ACCESSIBILITA'

Indichi, con una X, la sua valutazione su:

	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>Non ho usufruito del servizio</i>
È stato facile contattare un operatore del servizio ?			
È stato facile accedere al servizio ADI ?			
È stato facile accedere agli uffici ADI ?			

Tempi di attesa

Indichi la sua valutazione su:

	eccessivo	lungo	accettabile	Non usufruito del servizio	ho
Tempo di attesa per la prenotazione telefonica					
Tempo di attesa per ricevere la prestazione richiesta					

RELAZIONE

Indichi la sua valutazione su:

pessimo	scars	accettabile	buon	ottim
o	o	o	o	o

V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara
(MN)
tel 038641454 fax 038641455

amministrazione@residenzallapace.it
info@residenzallapace.it
www.residenzallapace.it

**CARTA DEI SERVIZI
ADI**



Data di aggiornamento 09.03.2018
Data ultima stampa 09/03/2019

RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Pagina 25 di 30

Cortesìa e sollecitudine del personale di contatto (IP, FKT, OSS, AMMINISTRARZIONE)					
Accoglienza ed assistenza da parte del personale infermieristico/fisioterapico/oss					
Ascolto e disponibilit� da parte del personale					

QUALITA' DELLA ASSISTENZA

Indichi la sua valutazione su:

	pessimo	scars o	accettabile	buon o	ottim o
Le informazioni ricevute prima della prestazione					
Il rispetto della sua privacy (riservatezza) durante l'erogazione del servizio					
Le informazioni ricevute dal personale sanitario sul servizio da svolgere					
Le istruzioni ricevute su comportamenti raccomandati da eseguire dopo il servizio					
L'organizzazione del servizio ADI nel suo insieme per l'efficiente risoluzione del suo problema di salute					
Aspetti tecnico-professionali del personale					
- Amministrativo					
- Fisioterapico - educativo					
- Infermieristico/tecnico					

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	Pagina 26 di 30

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI DI RECARSÌ PRESSO QUESTA COOPERATIVA PER I PROPRI PROBLEMI DI SALUTE?

- Si** **NO** **Non saprei**

SECONDO LA SUA ESPERIENZA PERSONALE, CHE COSA ANDREBBE MIGLIORATO NEI SERVIZI ADI ?

(scegliere fino a 3 aspetti ritenuti più importanti)

- materiale sanitario (medicazioni, ecc.)
- le procedure per le prenotazioni
- la disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste
- la disponibilità a dare informazioni
- la cortesia degli operatori
- l'attenzione per la mia riservatezza (o privacy)
- gli aspetti tecnico-professionali degli operatori
- la puntualità degli operatori

CHE COSA HA GRADITO DI PIU' NEI SERVIZI ADI RICEVUTI ?

(scegliere fino a 3 aspetti ritenuti più importanti)

- la puntualità degli operatori
- la professionalità degli operatori
- le procedure per le prenotazioni
- la disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste
- la disponibilità a dare informazioni sul mio stato di salute
- la cortesia degli operatori
- l'attenzione per la mia riservatezza (o privacy)
- gli aspetti tecnico-professionali degli operatori
- altro (specificare) _____

SODDISFAZIONE GENERALE

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS		
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI	
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	Pagina 27 di 30

NEL COMPLESSO, sulla base della sua esperienza , esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto

Il servizio è stato:

Ottimo
 buono
 Accettabile
 scarso
 Pessimo

Ritiene che la sua richiesta sia stata adeguatamente trattata?

Si
 NO
 Non saprei

Al termine del suo trattamento sanitario , come si sente?

Meglio
 Peggio
 Non è cambiato nulla

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO-RELAZIONI ESTERNE

1) Ha mai inoltrato un reclamo a questa Cooperativa?

Si
 No

2) Se si, Le è stata fornita risposta in maniera tempestiva e soddisfacente?

Si
 No

3) Se dovesse presentare un reclamo/segnalazione, saprebbe come comportarsi?

Si
 No

4) Da dove attinge/ha attinto le informazioni sulla Cooperativa ?

Sito internet
 Passaparola
 Medico di base
 Carta dei servizi/guida ai servizi/opuscoli informativi

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 28 di 30

EVENTUALI OSSERVAZIONI

Può aggiungere, se lo desidera, osservazioni in merito al servizio che la cooperativa Le ha prestato:

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE
INFERMIERA REFERENTE**

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 29 di 30

ALLEGATO 2 : MODULO RECLAMI

Gentile Utente o suoi Familiari

La ringraziamo per la collaborazione che mostrerà nel compilare il modulo allegato .

Le informazioni che vorrà fornirci serviranno a migliorare il nostro servizio individuando le eventuali mancanze.

Potrà consegnare il modulo allegato al nostro personale o farlo pervenire alla R.S.A. "Alla Pace" in qualsiasi modo Lei ritenga più opportuno. (posta , consegna a mano , posta elettronica)

Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema o il suggerimento da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Qualora, ricevuta la risposta, non fosse soddisfatta dell'esito, in base alla Legge Regionale 48/88, Ella potrà rivolgersi al Difensore Civico Regionale.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio o per esprimere il suo gradimento.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il Dirigente

Residenza Alla Pace COOP SOCIALE DI SERVIZI E SOLIDARIETA' ONLUS			
V. Roncada 7 46020 Borgocarbonara (MN) tel 038641454 fax 038641455 amministrazione@residenzallapace.it info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI ADI		
Data di aggiornamento 09.03.2018 Data ultima stampa 09/03/2019	RESPONSABILI : TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO		Pagina 30 di 30

Reclamo / segnalazione (esporre con la maggior chiarezza possibile il problema riscontrato o il motivo di scontentezza)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data dei fatti segnalati.....

Suggerimento.....
.....
.....
.....
.....

Richiesta di incontro con coordinatrice si/no

Sig/ra Cognome.....Nome.....

Indirizzo.....Tel.....

Mansione svolta.....

Data di consegna del modulo.....