

# CARTA DEI SERVIZI

---

CURE DOMICILIARI  
A.T.S. BERGAMO



# A CASA TUA

CURE DOMICILIARI



**CARTA DEI SERVIZI  
CURE DOMICILIARI  
A CASA TUA S.R.L.  
ATS BERGAMO**

## Sommario

1: A CASA TUA S.R.L.....	3
1.1: Chi siamo.....	3
1.2: Cosa facciamo.....	3
1.3: La nostra Mission: .....	3
1.4: Dove siamo .....	4
2: Le Cure Domiciliari (CD) e le Cure Domiciliari Integrate .....	4
2.1: Il Servizio.....	4
2.2: A chi sono destinate.....	5
2.3: Come si attiva .....	5
2.4: I profili assistenziali.....	5
2.5: La presa in carico.....	6
2.6: Organizzazione del servizio.....	6
2.7: Costi per gli utenti .....	7
2.8: Reclami.....	7
2.9: Tutela utenti.....	7
2.10: Informativa sulla Privacy.....	8
2.11: Dimissione .....	9
2.12: Continuità assistenziale .....	9
2.13: Modalità di richiesta documentazione sanitaria .....	9
3: La nostra sede operativa per ATS Bergamo:.....	10
4: Carta dei diritti e delle responsabilità degli assistiti .....	11
5: Scheda di segnalazione di disservizio .....	11
6: Questionario di gradimento dell'assistenza.....	13



## 1: A CASA TUA S.R.L

### 1.1: Chi siamo

A Casa Tua srl nasce dalla partnership tra la cooperativa OSA, il primo player nazionale nel settore dell'assistenza domiciliare sociosanitaria, e il Gruppo Over, primo operatore sul territorio italiano specializzato nella creazione di soluzioni e servizi abitativi per il benessere degli over 65.

La società ha mosso i suoi primi passi in Lombardia, cui è seguita un'espansione nelle Regioni del nord per garantire ai cittadini protocolli di cura adeguati alle loro necessità di salute, in una naturale integrazione tra servizi domiciliari e residenziali nonché di teleassistenza.

### 1.2: Cosa facciamo

A CASA TUA S.R.L. opera nel settore socio - sanitario in convenzione con Enti Pubblici quali ATS e ASST. Nell'ambito dei servizi di Cure Domiciliari, A CASA TUA S.R.L. assicura ai propri assistiti prestazioni socio- sanitarie come ente accreditato e contrattualizzato presso l'ATS Bergamo, l'ATS Brescia, l'ATS Città Metropolitana, l'ATS Brianza, l'ATS Val Padana e l'ATS Insubria, garantendo il possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

### 1.3: La nostra Mission:

A CASA TUA S.R.L. ha lo scopo di erogare servizi alla persona, alla famiglia ed alla comunità, mediante interventi mirati alla promozione, il mantenimento e il recupero dell'autonomia, nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della sussidiarietà, della partecipazione e del rispetto dei diritti umani, sviluppando forme di integrazione con il servizio pubblico.

Tutti i Servizi erogati da A CASA TUA S.R.L. rispettano il principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile a "misura" per il Cittadino-Paziente.

Le cure domiciliari devono quindi inserirsi in una organizzazione territoriale distrettuale in cui è presente la funzione di una equipe di valutazione operante sulla base della conoscenza del sistema di offerta territoriale di comunità, declinato nelle diverse tipologie di servizi sanitari, unità di offerta sociosanitarie consolidate e sperimentali, interventi sociali diretti e indiretti e servizi socioassistenziali, che progressivamente saranno implementate all'interno del sistema per la gestione digitale del territorio di cui alla DGR XI/5872 del 24/01/2022, in funzione della disponibilità delle necessarie informazioni da parte della COT finalizzate alla gestione della

transizione tra i setting. A CASA TUA S.R.L. intende adeguarsi entro i tempi previsti da Regione per le prestazioni di telemedicina.

A CASA TUA S.R.L. svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione. L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizi.

## 1.4: Dove siamo

A CASA TUA S.R.L. opera in Lombardia nel territorio della ATS Val Padana, ATS Insubria, ATS Brescia, ATS Bergamo, ATS Città Metropolitana e ATS Brianza.

Sede Legale: MILANO VIA VITTOR PISANI, 10 – CAP 20124

## 2: Le Cure Domiciliari (CD) e le Cure Domiciliari Integrate

### 2.1: Il Servizio

Le Cure Domiciliari (CD) e le Cure Domiciliari integrate si collocano nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, declinate all'interno del piano di assistenza individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare, possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente.

Le CD sono pertanto finalizzate ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità. Le Cure Domiciliari (CD) possono essere definite come l'insieme coordinato di attività socio – sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative) integrate fra loro, svolte presso il domicilio del paziente.

## 2.2: A chi sono destinate

Le Cure Domiciliari sono rivolte a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- Bisogni sanitari e sociosanitari gestibili a domicilio;
- Una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- Rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- Condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento delle barriere architettoniche).

## 2.3: Come si attiva

Le richieste di attivazione di CD sono presentate dalla persona, dalla sua famiglia o da altre figure o servizi professionali abilitati: MMG/PLS, infermieri di famiglia, reparti ospedalieri, servizi di PS, centrali di dimissione protetta, servizi di degenza ospedaliera o extra-ospedaliera (cure intermedie, ospedali di comunità). Se la richiesta avviene a cura di figure diverse dal MMG/PLS della persona, il Distretto trasmette la necessaria comunicazione e la relativa documentazione al MMG/PLS. Ricevuta dal MMG/PLS la prescrizione di CD e la scheda unica di triage, l'EVM del distretto procede alla stesura del progetto individuale (PI). La persona o la sua famiglia ricevono quindi comunicazione dell'avvenuta conclusione del processo e la lista dei possibili erogatori nel proprio territorio. La persona/famiglia può quindi procedere alla propria libera scelta e comunicare tale decisione, anche per via telefonica o digitale, al Distretto e all'erogatore selezionato.

## 2.4: I profili assistenziali

Le risposte assistenziali domiciliari sono articolate in differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire dalla Valutazione multidimensionale (VMD). La VMD permette di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire Progetto individuali (PI), che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati e la formulazione e implementazione dei Piani di assistenza individualizzati (PAI). La differenziazione per livelli di intensità assistenziale è proporzionata al livello di complessità assistenziale. Le CD vengono distinte in:

- CD di livello base: costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo;
- CD integrate di I, II e III livello: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati. Richiedono la VMD e la definizione di un PAI o PRI.

Nel caso in cui l'utente/famiglia siano insoddisfatti dell'assistenza ricevuta, sarà possibile revocare l'Ente Erogatore, procedendo ad una nuova scelta fra gli altri Enti accreditati.

## 2.5: La presa in carico

A seguito della valutazione multidimensionale del bisogno (di I o II livello), A CASA TUA S.R.L. dispone la prima visita domiciliare e verifica a domicilio la situazione complessiva della persona, definendo il PAI con il coinvolgimento dei famigliari e caregiver nella stesura dello stesso, infine il PAI viene trasmesso al Distretto.

A CASA TUA S.R.L. garantisce l'erogazione del voucher entro i tempi sotto indicati:

- ✚ Entro 72 ore dal momento della ricezione della richiesta
- ✚ Entro 24 ore per urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera

## 2.6: Organizzazione del servizio

Il servizio di Cure Domiciliari svolto da A CASA TUA S.R.L. prevede la presenza di più Centrali Operative, istituita all'interno del territorio delle ATS di competenza, quale punto di riferimento permanente sia per l'assistito e la sua famiglia sia per gli altri attori coinvolti nel servizio (ATS, Distretti, MMG/PLS, operatori della Società stessa).

Presso le Centrali Operative è presente personale con ampia esperienza nel settore e i coordinatori per le differenti zone di competenza. Oltre agli orari delle sedi operative, dalle 08.00 alle 20.00 365 giorni l'anno attivo un numero verde gratuito 800661899 dove il nostro personale qualificato rispondere a tutte le domande ed esigenze del cittadino o del paziente stesso. Nei rimanenti orari è attiva una segreteria telefonica.

L'attività amministrativa si svolgerà da lunedì a domenica dalle ore 07.00 alle ore 18.00, inoltre è disponibile un servizio di reperibilità telefonica attivo per 7 giorni/settimana dalle 9 alle 18 secondo le modalità previste dalle Linee Guida Regionali.

L'attività sanitaria è garantita:

- per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali;
- per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a 42 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

La Direzione Sanitaria svolge un'importante funzione di coordinamento e supervisione delle attività di tutti gli operatori sanitari, al fine di garantire il miglior livello possibile di prestazione offerta agli assistiti.

I responsabili sanitari d'area, in accordo con il Responsabile Sanitario, assicureranno il coordinamento di natura gestionale- organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico.

### **Figure professionali a disposizione**

- Medici specialisti (geriatra, fisiatra)
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedista, Terapista Occupazionale)
- Psicologo
- Educatore
- Amministrativi
- Operatori socio sanitari

### **Tipologia di prestazioni erogate**

- Assistenza medico specialistica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza fisioterapica
- Assistenza di base
- Assistenza psicologica ed educativa

## **2.7: Costi per gli utenti**

Il servizio di Cure Domiciliari è gratuito. Per le prestazioni domiciliari sono resi disponibili, senza oneri aggiuntivi a carico del SSN o dell'utente, almeno tutti i beni sanitari indicati nell'appendice all'Allegato 1 alla DGR XI / 6867 del 02.08.2022, restando in capo alle ASST la fornitura dei presidi inclusi nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi (Allegato 5 al DPCM 12.01.2017).

## **2.8: Reclami**

Gli assistiti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni o reclami in riferimento a disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitano la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati mediante:

- Comunicazione telefonica o via fax alla Centrale Operativa e/o alla Direzione Sanitaria;
- Indirizzo e-mail [reclami@acasatuasrl.it](mailto:reclami@acasatuasrl.it)
- Lettera in carta semplice inviata presso gli uffici della Direzione sanitaria

A CASA TUA S.R.L. provvede con intervento risolutorio immediato per situazioni di particolare criticità e, negli altri casi, si impegna a rispondere entro 25 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

## **2.9: Tutela utenti**

L'assistito/familiare o tutore nei casi in cui ritengano negata o limitata la fruibilità delle prestazioni o dell'offerta possono rivolgersi a:

- ATS Bergamo:



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato, scaricando ed inviando l'apposito modulo per posta o via mail all'indirizzo:

- [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it)
- [protocollo@pec.ats-bg.it](mailto:protocollo@pec.ats-bg.it)

- ASST Bergamo Papa Giovanni XXXIII:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:

A mezzo posta: ASST Papa Giovanni XXIII Piazza O.M.S 1, 24127 Bergamo

Telefonicamente al numero: +39.035.2675010

Tramite e-mail: [urp@asst-pg23.it](mailto:urp@asst-pg23.it)

- ASST Bergamo EST:

L'Ufficio relazioni con il pubblico e comunicazione istituzionale potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: +39.035.306.3787

Via e-mail all'indirizzo: [upt@asst-bergamoest.it](mailto:upt@asst-bergamoest.it)

- ASST Bergamo OVEST c/o Ospedale di Treviglio-Caravaggio:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: +39.0363.424325

Via fax al numero: +39.0363.424529

Via e-mail all'indirizzo [urp@asst-bginvest.it](mailto:urp@asst-bginvest.it)

- ASST Bergamo OVEST c/o Ospedale di Romano di Lombardia:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: +39.0363.990234

Via fax al numero: +39.0363.990209

Via e-mail all'indirizzo: [urp\\_romano@asst-bginvest.it](mailto:urp_romano@asst-bginvest.it)

Il reclamo, presentato in forma scritta, sarà oggetto di valutazione solo se completo di dati anagrafici corretti e leggibili e accompagnato da copia di documento di identità.

Per ulteriori informazioni l'ufficio è contattabile telefonicamente al numero verde 800.44.77.22 nei seguenti giorni e orari:

Lunedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Martedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

## 2.10: Informativa sulla Privacy

## 2.11: Dimissione

Nel momento in cui il paziente ha raggiunto gli obiettivi del piano assistenziale, il Medico di Medicina Generale (MMG/ ASST), viene interpellato dal Care Manager per concordare la rivalutazione della situazione, finalizzata ad una eventuale dimissione.

Ricevute le indicazioni del MMG/ASST, insieme ai familiari ed al paziente, viene pianificata la dimissione, che può coincidere con la scadenza del profilo assistenziale assegnato.

In caso di sospensione per ricovero, per periodi superiori a 15 giorni, la data di dimissione coincide con il ricovero ospedaliero. Pertanto, in caso di sospensione del PAI superiore a 15 giorni questo deve essere chiuso. Al termine dell'assistenza, oppure nel caso di un cambio di setting di cura, viene effettuata una relazione di dimissione che descrive il percorso assistenziale, al fine di garantire una corretta continuità assistenziale in caso di nuove o ulteriori necessità dell'assistito.

## 2.12: Continuità assistenziale

Il paziente preso in carico viene assegnato ad un'équipe assistenziale, mantenuta per tutta la durata del progetto individuale.

Ciò favorisce una migliore conoscenza del paziente e della rete familiare, normalmente si crea un rapporto di fiducia tra le parti, sviluppa empatia, aumenta l'aderenza alle indicazioni proposte dall'équipe assistenziale. Questi presupposti sono fondamentali per l'erogazione delle cure domiciliari, dove il paziente e la famiglia sono spesso in momenti di estrema fragilità.

I componenti di un'équipe assistenziale assegnati ad una persona, vengono mantenuti tali, salvo assenze impreviste o impossibilità alla programmazione.

Nel caso si verificano impedimenti ed imprevisti quali assenza improvvisa del personale, malattia, rottura di mezzi di trasporto, al fine di garantire la continuità assistenziale e il minor disagio possibile ai pazienti ed alle famiglie, A CASA TUA S.R.L. ha previsto la seguente procedura (urgenze ed emergenze – imprevisti organizzativi) che permette di risolvere tempestivamente il problema.

Nel caso venga sostituito il personale di riferimento per la famiglia, ne verrà data comunicazione tempestiva alla famiglia; i nominativi del nuovo personale di riferimento verranno indicati nella scheda "Composizione équipe" lasciata al domicilio.

La continuità delle cure viene garantita 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali e 7 giorni settimanali per le attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

Durante tutto il percorso assistenziale, A CASA TUA S.R.L. si attiene alle modalità previste dall'ASST per il coinvolgimento e l'informazione dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di Libera Scelta, degli specialisti e di eventuali servizi distrettuali/aziendali coinvolti nel processo di cura.

## 2.13: Modalità di richiesta documentazione sanitaria

Qualsiasi documentazione sanitaria necessaria durante il periodo di presa in carico e dopo la dimissione, può essere richiesta compilando gli appositi moduli.

La documentazione, a richiesta dell'interessato, viene consegnata in copia, al costo di 15,00 euro, debitamente sottoscritta dal Responsabile Sanitario e può essere ritirata personalmente dell'utente

che ne ha fatto richiesta o essere ritirata da una persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento di identità) entro 10 giorni dalla richiesta.

### 3: La nostra sede operativa per ATS Bergamo:

Centrale Organizzativa regionale e Centrale Operativa CURE DOMICILIARI E CURE PALLIATIVE - ATS Bergamo (ASST PG XXIII, ASST Bergamo Est, ASST Bergamo Ovest)

Via Taschetta 6, Osio Sotto (BG)

Tel. 800661899

E-mail: [bergamo@acasatuasrl.it](mailto:bergamo@acasatuasrl.it)



Aperta al pubblico, da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00, orario continuato.

Sabato mattina dalle 8.30 alle 12.30.

Nei rimanenti orari è attiva la deviazione di chiamata al numero verde, dopo le ore 20.00 è presente una segreteria telefonica.

In Auto:

- Da Bergamo: statale Dalmine, uscita Osio Sotto
- Da Milano: autostrada A4 uscita Capriate San Gervasio, statale Bergamo – Osio Sotto
- Da Monza: direzione Trezzo d'Adda, proseguire statale per Brembate – Osio Sotto

## 4: Carta dei diritti e delle responsabilità degli assistiti

### DIRITTI

#### **Rispetto**

L'assistito ha diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto della sua dignità umana.

#### **Informazione**

L'assistito ha diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al proprio stato di salute, alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ai servizi e alle relative competenze. In caso di interruzioni o disguidi deve essere immediatamente informato sulle motivazioni e sulle alternative possibili. Lo stesso ha diritto, inoltre, ad identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. A tal fine, tutto il personale ha ben visibile il nome e la qualifica.

#### **Riservatezza**

Il paziente ha diritto al rispetto della riservatezza. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale.

#### **Reclami**

L'assistito e i suoi familiari hanno il diritto di proporre reclami e segnalazioni su eventuali disfunzioni che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### RESPONSABILITÀ

#### **Collaborazione**

L'assistito si impegna ad offrire la massima collaborazione agli operatori che prestano l'assistenza segnalando tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva.

L'assistito è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.

#### **Informazione**

L'assistito deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute.

L'assistito ha il dovere di informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

#### **Rispetto**

Il paziente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.

## 5: Scheda di segnalazione di disservizio

	<b>SEGNALAZIONE DISSERVIZIO</b>	
--	---------------------------------	--

AL RESPONSABILE SANITARIO  
A CASA TUA S.R.L.

<b>Persona interessata</b>					
Cognome			Nome		
Sesso	Stato civile	Data di nascita	Luogo di nascita	Provincia/Nazione	
Residenza/domicilio Via/Piazza		Comune		Provincia	CAP
Telefono			Tel. Cellulare		
E-mail					
<b>Segnala</b>					
<input type="radio"/> Per se stesso <input type="radio"/> Per il/la Sig./Sig.ra (compilare spazio sottostante)					
Grado di relazione con il soggetto interessato					
<input type="radio"/> Coniuge <input type="radio"/> Figlio/a <input type="radio"/> Genitore <input type="radio"/> Parente <input type="radio"/> Altro					
Cognome			Nome		
Sesso	Stato civile	Data di nascita	Luogo di nascita	Provincia/Nazione	
Residenza/domicilio- Via/Piazza		Comune		Provincia	CAP
Telefono			Tel. Cellulare		
E-mail					

	<b>Segnalazione Disservizio</b>	
--	---------------------------------	--

### Racconto dell'episodio

Data \_\_\_\_\_ ora \_\_\_\_\_ in cui è avvenuto l'episodio

Luogo \_\_\_\_\_

### Descrizione dei fatti

---

---

---

### Cosa chiede

---

---

---

### Acquisizione del consenso

Il/La sottoscritto/a, ricevuta l'informativa di seguito riportata ai sensi dell'art. 13 del DLgs 196/03, dichiara di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali e sensibili relativi al procedimento attivato. Il mancato consenso al trattamento dei dati non consentirà all'Azienda di condurre l'indagine sui fatti segnalati e di conseguenza dare una risposta al richiedente.

Data \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

Modalità invio:

- Posta       Consegna Ufficio Relazioni con il Pubblico       Altro (specificare)

Pagina 2 di 2

## 6: Questionario di gradimento dell'assistenza

---

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ASSISTENZA

DA COMPILARE AL TERMINE DEL SERVIZIO

Gentile Signora/ Signore,  
il questionario che Le chiediamo di compilare, in forma anonima, ha lo scopo di farci capire se l'**assistenza domiciliare che Le è stata fornita attraverso il voucher socio-sanitario** ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più e diversamente.  
*Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.*

Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che Le sembra più adatta e restituire il questionario in busta chiusa ad un nostro operatore.

**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 \_\_\_\_\_

### INFORMAZIONI GENERALI

**Sesso**  maschio  femmina **Età** in anni compiuti \_\_\_\_\_

**Nazionalità**  italiana  straniera

**Scolarità**  nessuna  scuola obbligo  sc. Superiore  laurea/altro titolo universitario

**1) E' soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni acquistate con il voucher socio-sanitario?**

Per nulla soddisfatto  poco soddisfatto  soddisfatto così così  abbastanza soddisfatto   
Molto soddisfatto  non saprei

**2) Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa Sua**

Infermiere  Fisioterapista  OSS  Medico di famiglia  Medico specialista

Altra professione  Indicare quale .....

**3) Dal punto di vista pratico i professionisti hanno soddisfatto le Sue esigenze?**

	Per nulla	Poco	Così così	Abbastanza	Molto	Non saprei
<b>Infermiere</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fisioterapista</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>OSS</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Medico di Fam.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Specialista</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Altra figura</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4) E' soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio (orari, turnazione del personale, ecc.)?**

per nulla  poco  così così  soddisfatto  molto  non saprei

**5) E' soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che si è maggiormente occupato di Lei? Indicare quale professionista:**

per nulla  poco  così così  soddisfatto  molto  non saprei

**6) Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza:**

Insufficiente  Sufficiente  Discreta  Buona  Ottima  Non saprei

**7) Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza:**

Insufficiente  Sufficiente  Discreta  Buona  Ottima  Non saprei

**8) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto con il voucher socio-sanitario da OSA?**

per nulla  poco  così così  soddisfatto  molto  non saprei

Indicate le eventuali difficoltà che avete incontrato (*esempio*: tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, etc...)

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

**9) Altre osservazioni e/o suggerimenti:**

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

Grazie per la collaborazione

Osio Sotto, 01/04/2023