

CARTA DEI SERVIZI

CURE PALLIATIVE
DOMICILIARI
ATS BERGAMO





A CASA TUA

CURE DOMICILIARI



CARTA DEI SERVIZI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

A CASA TUA SRL

Rev.	Data	Causale	Verifica e approvazione	Firma
00	08/08/2023	Prima emissione	Direttore Sanitario	
01	22/11/2023	Prima revisione	Direttore Sanitario	

Sommario

1: A CASA TUA S.R.L	4
1.1: Chi siamo	4
1.2: Cosa facciamo	4
1.3: La nostra Mission:	4
1.4: Dove siamo	5
2: L'Unità di Cure Palliative Domiciliari	6
2.1: Il Servizio	6
2.2: A chi sono destinate	7
2.3: Come si attiva	7
2.4: I livelli assistenziali	8
2.5: La presa in carico	8
2.6: Organizzazione del servizio	10
2.7: Costi per gli utenti	10
2.8: Rilevazione del grado di soddisfazione dell'attività erogata	10
2.9: Reclami	11
2.10: Tutela utenti	11
2.10: Informativa sulla Privacy	12
2.11: Dimissione	12
2.12: Continuità assistenziale	13
2.13: Modalità di richiesta documentazione sanitaria	13
3: Le nostre Sedi	14
4: Carta dei diritti e delle responsabilità degli assistiti	15
5: Scheda di segnalazione di disservizio	16
6: Questionario di gradimento dell'assistenza	18

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 ASL, 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 in Lombardia presso l'ATS Bergamo, l'ATS Brescia, l'ATS Città Metropolitana, l'ATS Brianza, l'ATS Val Padana, l'ATS Insubria e in Piemonte presso l'ASL Torino, l'ASL Novara, l'ASL Alessandria, garantendo il possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

Nell'ambito dei servizi di assistenza domiciliare, A CASA TUA eroga le Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM) a persone affette da cronicità complesse e patologie ad evoluzione sfavorevole, che non rispondono più a trattamenti specifici, quale ente accreditato e contrattualizzato (ATS Bergamo, ATS Milano, ATS Brianza e ATS Brescia), 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, 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 dei Servizi.

1.4 : Dove siamo

A CASA TUA S.R.L. opera in Lombardia nei territori di ATS Val Padana, ATS Insubria, ATS Brescia, ATS Bergamo, ATS Città Metropolitana e ATS Brianza.

A CASA TUA S.R.L. opera in Piemonte nei territori di ASL Torino, ASL Novara e ASL Alessandria.

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

2: L'Unità di Cure Palliative Domiciliari

2.1: Il Servizio

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) hanno la finalità di erogare assistenza a favore di persone affette da patologie, oncologiche e non, ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Le UCP-Dom sono uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative ed operano al suo interno in modo organizzato e coordinato sulla base di protocolli formalizzati nell'ambito della Rete.

Le UCP-Dom erogano prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, nonché assistenziale e di tutela e sostegno spirituale, garantendo gli accertamenti diagnostici, la fornitura di presidi sanitari e farmaci e l'aiuto nella gestione degli ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI), e dei preparati per nutrizione artificiale.

La presa in carico tempestiva del malato e della sua famiglia da parte della Rete di offerta locale di Cure Palliative ha l'obiettivo di:

- a. ridurre il carico sanitario, organizzativo ed economico, per la cura di patologie inguaribili;
- b. contenere il carico sociale per la famiglia e la collettività associato alle elevate necessità assistenziali di questa tipologia di malati;
- c. evitare ricoveri inappropriati e l'ospedalizzazione dei malati;
- d. evitare il ricorso improprio al Pronto Soccorso, anche attraverso la prevenzione di eventi acuti e la risposta assistenziale a possibili episodi critici.

Le Cure Palliative godono, rispetto ad altre discipline, di un vantaggio culturale e di esperienza; nascono infatti dal superamento dell'approccio specialistico tradizionale (disease-oriented), per focalizzarsi sul malato e sulla valutazione globale e multidisciplinare dei suoi problemi (person-oriented) per promuovere la dignità della persona e la qualità della vita, con particolare attenzione per gli elementi soggettivi e le condizioni di fragilità sociale, familiare ed economica che si associano ai problemi clinici e assistenziali, nel principio dell'umanizzazione delle cure.

2.2: A chi sono destinate

Le Unità di Cure Palliative domiciliare, si rivolgono a pazienti in fase terminale di ogni malattia cronica ed evolutiva, in primo luogo malattie oncologiche ma anche neurologiche, respiratorie, cardiologiche ed hanno lo scopo di dare all'assistito la massima qualità di vita possibile, nel rispetto della sua volontà, aiutandolo a vivere al meglio la fase terminale della malattia ed accompagnandolo verso una morte dignitosa. La fase terminale è quella condizione non più reversibile con le cure che, nell'arco di poche settimane o qualche mese, evolve nella morte del paziente ed è caratterizzata da una progressiva perdita di autonomia, dal manifestarsi di sintomi fisici, come il dolore, e psichici che coinvolgono anche il nucleo familiare e delle relazioni sociali.

2.3: Come si attiva

Il processo di attivazione dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari prevede una segnalazione alla Rete Locale delle Cure Palliative di attivazione del servizio a seguito di:

- Dimissione protetta da struttura di ricovero;
- Proposta di medico specialista;
- Proposta del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta;
- Accesso diretto da parte del paziente o caregiver;
- Segnalazione da parte di altri Servizi Territoriali;

Il servizio erogato dalle Unità di Cure palliative Domiciliare (UCP-Dom) è gratuito in quanto totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

2.4: I livelli assistenziali

Cure palliative di base: caratterizzate da complessità clinico assistenziale e dei bisogni variabile, non elevata per cui è richiesta una intensità assistenziale mediobassa; garantiscono un mix professionale che abbia almeno un accesso medico ogni 10 giorni, garantendo in ogni caso un CIA superiore a 0,2 durante l'intero percorso di assistenza nel setting di base.

Cure palliative specialistiche: caratterizzate da complessità clinico assistenziale e dei bisogni elevata/molto elevata per cui è richiesta una intensità assistenziale medioalta; garantiscono un mix professionale che abbia almeno due accessi medico ogni 10 giorni, garantendo in ogni caso un CIA superiore/uguale a 0,5 durante l'intero percorso di assistenza nel setting specialistico.

2.5: La presa in carico

A CASA TUA, a seguito della richiesta di attivazione dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari:

1. Effettua un primo colloquio di valutazione con i familiari, e qualora ritenuto possibile, con il paziente per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e per la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti dalla DGR 4610/2012. L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia e l'individuazione all'interno dell'équipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.
2. Predisporre la prima visita/accesso dell'équipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD), in grado di definire i bisogni della persona e della famiglia, il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.
3. Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI), da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.

4. Su segnalazione da parte dell'equipe, lo psicologo garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali.

Il FASAS, completo di tutte le sue parti, è conservato al domicilio dell'utente, sino alla conclusione della presa in carico.

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- Colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile anche con l'assistito) deve avvenire il prima possibile e, se necessario, entro 24 ore dalla segnalazione;
- Prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
- Redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

Per ogni famiglia viene individuato, all'interno dell'equipe, il personale sanitario (medico palliativista e infermiere case manager) di riferimento, al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

2.6: Organizzazione del servizio

Il servizio di UCP-Dom svolto da A CASA TUA prevede la presenza di una Centrale Operativa, istituita all'interno del territorio della ATS Bergamo, quale punto di riferimento permanente sia per l'assistito e la sua famiglia sia per gli altri attori coinvolti nel servizio (ATS, ASST, Distretti, MMG/PLS, operatori). Presso la Centrale Operativa sono presenti addetti alla segreteria con ampia esperienza nel settore e un infermiere Care Manager che, in accordo con il Responsabile Sanitario, assicura il coordinamento di natura gestionale e organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico. La reperibilità sanitaria viene garantita sette giorni su sette h 24 con numero telefonico dedicato.

Figure professionali a disposizione

- Medico responsabile sanitario
- Medico palliativista
- Infermiere Care Manager
- Infermiere Case Manager
- Fisioterapista
- Operatori Socio Sanitari
- Psicologo
- Fisiatra in consulenza
- Volontari con formazione specifica

2.7: Costi per gli utenti

Tutti i servizi erogati sono gratuiti. Per le prestazioni domiciliari sono resi disponibili, senza oneri aggiuntivi a carico del SSN o dell'utente, almeno tutti i beni sanitari indicati nell'allegato A) alla DGR IX/3541 del 30.05.2012, sostituito dall'allegato A) alla DGR IX/3584 del 06.06.2012, restando in capo alle ASST la fornitura dei presidi inclusi nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi (D.M. n. 322/1999) e la farmaceutica.

2.8: Rilevazione del grado di soddisfazione dell'attività erogata

L'ascolto dell'utente e il suo inserimento in alcuni processi decisionali riguardati l'offerta sociosanitaria, rappresenta un aspetto fondamentale nell'orientare l'offerta stessa dei servizi verso le reali esigenze. Per il raggiungimento di tale obiettivo è necessario, pertanto, l'utilizzo di strumenti di rilevazione della qualità attesa e percepita dall'utenza. Per tale verifica, A CASA TUA proporrà agli utenti e/o ai loro familiari un questionario di rilevazione della soddisfazione del servizio reso, composto da una serie di items strutturati, finalizzati ad indagare i principali processi in cui l'utente è direttamente coinvolto e a fornire elementi utili per poter attivare eventuali azioni di miglioramento, in relazione all'organizzazione, alla qualità della prestazione resa e agli operatori interessati.

A CASA TUA propone periodicamente anche ai propri operatori un questionario di valutazione del proprio grado di gratificazione e soddisfazione del lavoro svolto. Si intendono indagare diversi items che distinguono l'organizzazione, l'ambiente di lavoro, la comunicazione interna, i gruppi di lavoro, la soddisfazione del lavoro e la gestione delle risorse umane.

2.9: 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;

Lettera in carta semplice inviata presso gli uffici della Direzione sanitaria

A CASA TUA 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.

2.10: 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:

Per ATS Bergamo:

- Ufficio Pubblica Tutela (UPT) via Galliccioli 4 (BG) tel. 035/385296 mail upt@ats-bg.it
- Ufficio relazioni con il pubblico e comunicazione istituzionale (URP) via Galliccioli 4 (BG) tel. 035/385252 mail upt@ats-bg.it
- Ufficio relazioni con il pubblico e comunicazione istituzionale (URP) Bergamo EST 035.306.3787 - mail upt@asst-bergamoest.it
- L'URP dell'ospedale di Treviglio-Caravaggio, potrà essere contattato:

Per ATS Brescia:

Ufficio di Pubblica Tutela

Sede: Viale Duca degli Abruzzi, 15 - Brescia

Tel. 030.3838255 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00)

Email: ufficiopubblicatutela@ats-brescia.it

Per ATS Città Metropolitana:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: 0285781

Email: coordinamentourp@ats-milano.it

Per ATS Brianza:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: 0392384857

Email: comunicazione@ats-brianza.it – info@ats-brianza.it

2.10: Informativa sulla Privacy

(ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati n. 679/2016 ("GDPR"))

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti. Per dare riscontro alle segnalazioni degli Utenti e per eventuali indagini scientifiche. Il trattamento dei dati avverrà mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

2.11: Dimissione

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 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.

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: Le nostre Sedi

SEDE LEGALE

Via Vittor Pisani, 10 – 20124 Milano

Tel.: 02. 50301295

acasatuasrl@mypcert.it

ATS BERGAMO

Centrale Organizzativa ed Operativa Cure Domiciliari Cudes 091853 e Centrale Operativa Cure Palliative domiciliari Cudes 018721 ATS Bergamo, Milano, Brianza, Brescia

Via Taschetta, 6 – 24046 Osio Sotto (BG)

Tel.: 035. 4195056 / 035. 312910

NUMERO VERDE 800.661.899

bergamo@acastuasrl.it



Chiusa al pubblico, vi è possibilità di appuntamento previa prenotazione telefonica al numero verde.

La sede è operativa dal lunedì al venerdì:

Mattina: dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Pomeriggio: dalle ore 13.30 alle ore 17.30

Sabato mattina dalle 8.30 alle 14.30.

Nei rimanenti orari è attiva la deviazione di chiamata al numero verde.

Raggiungibile tramite servizio autobus provinciale.

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 disagi 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

	<h3>SEGNALAZIONE DISSERVIZIO</h3>	
---	-----------------------------------	--

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

Persona interessata					
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			
Segnala			
<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	Provincia/Nazione
Residenza/domicilio- Via/Piazza		Comune	
Telefono		Tel. Cellulare	
E-mail			



Segnalazione Disservizio

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)

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
Infermiere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medico di Fam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Specialista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altra figura	<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