

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
Rev.02 01.12.2022		CARTA DEI SERVIZI – C DOM



CARTA DEI SERVIZI C DOM NINJ BECCAGUTTI

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.02 01.12.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – C DOM

PREMESSA

Gentile Utente, l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del Servizio di Cure Domiciliari (C DOM) offerto dalla Fondazione Beccagutti di Esine. Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue Aspettative.

In particolare, si propone di:

- rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione;

La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie- assistenziali adeguate.

RingraziandoLa per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, raggugiandoLa su quanto concerne l'erogazione del voucher socio-sanitario nelle sue diverse tipologie e sull'effettuazione delle prestazioni domiciliari.

1. CHI SIAMO

La Fondazione trae origine dal testamento olografo del 12 ottobre 1958 in forza del quale la signora Ninj Beccagutti lasciava al Comune di Esine (Bs) la sua casa con giardino in piazza Garibaldi per farne un ricovero per anziani e inabili.

L'Istituto offre i seguenti tipi di servizi:

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

Per anziani totalmente non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la loro abitazione.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.02 01.12.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – C DOM

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

SERVIZI SPERIMENTALI

La nostra struttura è Ente Erogatore dei seguenti servizi sperimentali:

- ***CURE INTERMEDIE*** ai sensi della DGR 3383/2015 per l'assistenza post acuta.
- ***RSA APERTA*** ai sensi della DGR 116/2013 e 2942/2014: interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili riservata a persone con invalidità 100% e accompagnamento con età uguale o superiore a 75 anni oppure con demenza certificata da uno specialista.

ALTRI SERVIZI TERRITORIALI

- ***UCPDOM***: eroga prestazioni domiciliari "cure palliative" a favore di persone affette da patologie per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia.
- ***SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALI DOMICILIARI (SAD)***: interventi volti a consentire alla persona di preservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale, nei casi in cui questa venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a se stessa, senza poter contare sull'aiuto adeguato dei famigliari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità che ne compromette il benessere.
- ***HOME CARE PREMIUM***: Servizio domiciliare con le stesse caratteristiche del SAD ma viene erogato solamente per chi è stato dipendente della Pubblica Amministrazione.

Per questi Servizi si fa riferimento alle specifiche Carte dei Servizi.

Cure Domiciliari (C DOM)

Attraverso un qualificato servizio di assistenza domiciliare, l'obiettivo di questo servizio è concorrere al miglioramento e al mantenimento dello stato di salute dei cittadini in condizione di fragilità e compromessi nell'autonomia.

Il Servizio C DOM è incompatibile con il servizio UCP DOM.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.02 01.12.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – C DOM

2. DOVE SIAMO

2.1 Ubicazione

La sede della Fondazione Onlus “Ninj Beccagutti” è a Esine, provincia di Brescia, in Via Chiosi n. 3/b, in zona centrale del paese vicino alle Scuole.

L’Istituto è raggiungibile con mezzi privati e pubblici (autobus).

La Fondazione “Ninj Beccagutti” si trova in posizione tranquilla in Valle Camonica che si estende dal Lago d’Iseo al Tonale.

2.2 Contatti

FONDAZIONE O.N.L.U.S. “NINJ BECCAGUTTI”

Sede Legale e Amministrativa: Via Chiosi, n. 3/b - 25040 - ESINE (BS)

Orario dell’Ufficio Amministrativo e Relazioni con il Pubblico tramite front office:

Dal Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

E il sabato dalle 9.00 alle 12.00

La segreteria organizzativa e la reperibilità vengono fornite telefonicamente sui 7 giorni lavorativi, nel seguente orario di apertura:

Dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

E Sabato e Domenica dalle 08.00 alle 14.00

I colloqui con le famiglie vengono eseguiti direttamente al domicilio del paziente, su appuntamento con il Referente dei Servizi Domiciliari, previo contatto telefonico, in quanto la sede operativa ed organizzativa è chiusa al pubblico.

 **Numero di telefono servizio di segreteria: 0364/46327**

 **Numero di telefono servizi C DOM e REPERIBILITA’: 333/2465478**

 **Numero di fax: 0364/362161**

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.02 01.12.2022	CARTA DEI SERVIZI – C DOM

E-mail: adi@beccaqutti.it

amministrazione@beccaqutti.it

Indirizzo PEC: beccaqutti@pec.it

Sito internet: www.beccaqutti.it

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.02 01.12.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – C DOM

3. MISSION E POLITICHE COMPLESSIVE

La “Mission” della Fondazione Onlus Ninj Beccagutti è *assicurare ai propri utenti una relazione di cura che garantisca il rispetto dell’individualità, della riservatezza, della libertà secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali.*

La Fondazione ha adottato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013 e si impegna a lavorare nel rispetto dei seguenti principi:

- Attenzione alla persona
- Rapporti con il territorio
- Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture
- Miglioramento continuo dell’efficienza aziendale

A tale fine il Consiglio di Amministrazione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l’erogazione e il controllo dei servizi;
- fornire le risorse necessarie;
- gestire in maniera oculata le risorse economiche e monitorare gli indici di bilancio più significativi.

La Fondazione si impegna:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell’utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con l’Azienda Sanitaria Locale, circa le modalità di erogazione dei servizi

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.02 01.12.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – C DOM

4. CODICE ETICO

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro dei valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è pubblicato sul sito www.beccagutti.it e, su richiesta, è reso disponibile con la documentazione di ingresso.

5. OBIETTIVI

Attraverso un qualificato servizio di cure domiciliari, l'obiettivo è concorrere al miglioramento e al mantenimento dello stato di salute dei cittadini in condizione di fragilità e compromessi nell'autonomia. Favorisce la permanenza nel proprio contesto di vita di persone di qualunque età, affette da patologie acute o croniche trattabili a domicilio. Persegue l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento dei familiari o collaboratori.

6. TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

Il Servizio C DOM è rivolto a persone fragili, non autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente con difficoltà o impossibilità a recarsi presso ambulatori sanitari. Soggetti con un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

L'attività è svolta nel territorio dell'ASST della Valle Camonica.

6.1 Modalità di accesso e di attivazione delle Cure Domiciliari

L'attivazione prevede il coinvolgimento del Medico di famiglia e avviene attraverso un percorso che prevede segnalazione a seguito di:

- ✓ dimissione protetta da ospedale o altre strutture
- ✓ proposta di un medico specialista
- ✓ proposta del Medico di Medicina generale

La valutazione del paziente avviene in 2 fasi:

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.02 01.12.2022	CARTA DEI SERVIZI – C DOM

- richiesta di attivazione in cui MMG o in dimissione ospedaliera viene compilata la scheda di TRIAGE. Se la scheda risulta con un valore minore o uguale a 7, l'equipe multidimensionale dell'ASST di competenza effettua la stesura del PI e successivamente viene attivato il Voucher Socio-Sanitario tramite il portale ADI WEB.
- Se la scheda di TRIAGE risulta maggiore di 7, viene attivata una valutazione multidisciplinare di secondo livello tramite l'EVM in cui viene compilato l'InterRAI e viene assegnato il profilo di gravità adeguato alle condizioni del paziente.

L'Operatore del distretto di competenza valuta la domanda, fornisce ai famigliari l'elenco degli enti accreditati invitandoli a scegliere quello preferito. Quindi il Distretto ATS invia comunicazione tramite ADIWEB all'Ente Erogatore.

Il cittadino e/o la famiglia a cui è stata richiesta l'assistenza, si deve rivolgere alla sede territoriale di riferimento (Distretto ATS) per residenza e scegliere C-DOM BECCAGUTTI come ente erogatore del servizio.

6.2 I tempi per l'avvio del servizio

Le richieste non urgenti prevedono l'attivazione degli operatori entro 3 gg lavorativi (con eccezione delle prestazioni riabilitative che possono essere attivate in tempi più lunghi). Le richieste urgenti segnalate dal medico /pediatra di famiglia o dall'ospedale sono attivate entro un giorno.

7 . I SERVIZI EROGATI


I servizi erogabili sono i seguenti:

- ✓ Prestazioni occasionali o di breve durata (quali per esempio prelievo di sangue, clistere a domicilio, somministrazione di terapie, ecc..)
- ✓ Assistenza domiciliare pianificata, che comprende:

- Interventi erogati da un solo operatore (fisioterapista o infermiere)

- Interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili (infermiere, fisioterapista, geriatra, fisiatra, psicologo, educatore professionale, ASA, OSS) in base a quanto richiesto dal piano di assistenza individuato sui bisogni del soggetto.

Per informazioni dettagliate sulle prestazioni erogate si fa riferimento alla normativa DGR 6867/2022 allegato 3 : Prestazionale e Percorsi standardizzati.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.02 01.12.2022	CARTA DEI SERVIZI – C DOM

8. ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE C DOM

	Figura professionale	Funzioni- Attività
ÉQUIPE SOCIO SANITARIA	MEDICO Dir. Sanitario con esperienza biennale in gestione di servizi socio-sanitari	DIREZIONE SANITARIA – REFERENTE COVID
	Referente dei Servizi Domiciliari Case Manager Care Manager	Coordinamento ed erogazione
	Infermieri	Erogazione prestazioni
	Fisioterapisti	
	OSS	
	Logopedista	
	Medico Geriatra	Consulenze Specialistiche
	Medico Fisiatra	
	Psicologo	
SUPP. AMM.V O	Direttore	Responsabile Sistema e Debito Informativo
	Impiegata amm.va	Elaborazione Debito Informativo
	Operatore Accettazione	Uff. Informazioni – Relazioni con il pubblico

Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

9. QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

La nostra Fondazione fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente.

La Fondazione ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione di Qualità a maggio del 2008, sempre rinnovata secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.

Nel corso dell'anno 2017 ha ottenuto la certificazione secondo la UNI 10881:2013 per i "Servizi di assistenza Residenziale per Anziani".

Tale scelta metodologica è stata fatta con l'obiettivo di rendere i processi di cura: omogenei, coerenti con gli indirizzi scientificamente validati; osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità. Per questo motivo sono state redatti linee guida, protocolli e procedure che sono periodicamente aggiornati e distribuiti al personale operativo.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.02 01.12.2022	CARTA DEI SERVIZI – C DOM

10. FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)

Il **FaSAs** è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multiprofessionale impegnata nell'erogazione dell'assistenza allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo utente. L'attivazione dello strumento viene effettuata alla presa in carico dell'utente. Nel suo complesso il FaSaS viene aggiornato costantemente e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'utente.

Il Fasas viene conservato a domicilio dell'utente e aggiornato ad ogni passaggio.

10.1 Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

Per ogni persona viene disposto un **Piano di Assistenza Individuale (PAI)**, all'interno del quale vengono indicati la tipologia di interventi da attuare, la frequenza e gli obiettivi che ci si prefigge; il PAI può essere modificato in base all'evoluzione clinica e dei bisogni della persona e al cambio voucher.

Il PAI viene lasciato comunque al domicilio ed è quindi consultabile in qualsiasi momento anche dal paziente o dal caregiver.

10.1 Continuità assistenziale

Per motivi di ferie o assenza dell'operatore referente del servizio, interverrà in sostituzione un collega che effettuerà la conoscenza del paziente tramite colloquio conoscitivo effettuato in concomitanza dell'ultimo accesso dell'operatore referente in modo da garantire la continuità.

Per assenze imminenti sarà compito dell'operatore informare il Coordinatore o chi ne fa le veci dell'assenza e del motivo; essi provvederanno ad informare tempestivamente la famiglia e accordarsi per eventuale sostituzione.

11. DOCUMENTAZIONE

L'ente erogatore è tenuto a lasciare al domicilio del paziente i seguenti documenti:

- Carta dei Servizi
- Fasas, Piano Assistenziale Individualizzato
- Diario C DOM
- Scale di valutazione (fisioterapiche, dolore, lesioni)
- Recapiti di riferimento

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.02 01.12.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – C DOM

12. DIMISSIONE E CONTINUITA' DELLE CURE

La dimissione dal Servizio C DOM avviene:

- ✓ A completamento del programma di assistenziale
- ✓ In caso di cambio di residenza al di fuori del territorio di riferimento
- ✓ In caso di sospensione o ricovero uguale o superiore ai 15 giorni
- ✓ In caso di trasferimento in altra struttura socio sanitaria o sanitaria
- ✓ In quest'ultimo caso viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione infermieristica
- ✓ Decesso

Alla dimissione per termine del programma assistenziale o per cambio della condizione dell'ospite vengono effettuate le scale di valutazione in base a quanto viene descritto nel PAI per la valutazione del raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati.

In caso di dimissione per Ricovero Ospedaliero o per integrazione in altri Servizi incompatibili con il C DOM (UCP DOM, CDI, RSA), sarà compito del Referente del Servizio Domiciliare o di chi ne fa le veci, raccordarsi con gli Enti Territoriali o con l'Ospedale per far presente la condizione clinica e sociale della persona assistita. Il Referente si avvale della comunicazione con gli operatori che hanno gestito il caso fino a quel momento e provvede ad effettuare eventuale segnalazione presso l'ufficio dell'ASST competente per la chiusura della pratica C DOM.

Si conviene inoltre che, essendo la Fondazione Beccagutti erogatore di una vasta gamma di Servizi, tra cui RSA, CDI, CURE INTERMEDIE, UCP DOM o RSA APERTA, ogni persona verrà valutata ed indirizzata per garantire la migliore qualità possibile di assistenza, con confronto continuo anche con ASST e MMG/PLS.

13. LE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni sono garantite con la stesura di un piano di assistenza individuale (PAI) coerente con quanto emerso dalla valutazione dei bisogni.

Nel piano, condiviso con l'assistito o con un familiare/care giver, vengono indicati tutti gli interventi assistenziali previsti.

La copertura del servizio rispetta i seguenti orari:

Servizio C DOM: dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 18:00, Sabato e domenica dalle 8:00 alle 14:00.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.02 01.12.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – C DOM

Servizio di segreteria e apertura uffici: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

Ad uffici chiusi è sempre attivo il servizio di segreteria telefonica al numero 036446327

E' garantita disponibilità telefonica al numero 333/2465478.

In accordo con le esigenze della famiglia, gli operatori e il Referente dei Servizi Domiciliari si occupano di effettuare le prestazioni secondo orari e tempistiche dettati dal PAI e dal Progetto ma comunque nel limite del possibile andando incontro ai bisogni espressi dalla famiglia.

13.1 Utilizzo di Servizi Sanitari erogati a distanza (Telemedicina)

In fase di adeguamento.

14. LA GESTIONE DELLE ATTIVITA'

Per ogni utente sono attivati gli operatori e gli specialisti previsti dal piano assistenziale individuale, in funzione dei bisogni rilevati. Tutti gli operatori sono dotati di tesserino di riconoscimento visibile.

Ad ogni intervento domiciliare, gli operatori e gli specialisti compilano e firmano un diario con le prestazioni effettuate, controfirmato dal paziente o dal caregiver. Il piano e il diario con altri documenti previsti, rimarranno conservati presso il domicilio dell'assistito fino al termine del servizio quando verranno ritirati dall'operatore incaricato.

Il riconoscimento dei diritti delle persone assistite è garantito dal Codice etico comportamentale.

15. GESTIONE RECLAMI E DELLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

E' possibile presentare segnalazioni, reclami ed elogi attraverso apposito modulo allegato alla presente.

Come pure viene consegnato un questionario (M 04.10) per esprimere il grado di soddisfazione riguardo l'assistenza ricevuta e delle prestazioni di cui si è usufruito. I questionari sono specifici per singola unità d'offerta.

Alle segnalazioni scritte verrà data risposta entro 30 gg dal ricevimento.

Il responsabile sanitario dei servizi provvede annualmente alla valutazione dei questionari pervenuti, ne consegue una relazione finale con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti e di correggere eventuali problematiche /criticità segnalate. La relazione viene messa a disposizione per la lettura.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.02 01.12.2022	CARTA DEI SERVIZI – C DOM

16. MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI

La richiesta di rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa all'assistenza può essere effettuata con apposito modulo richiedibile presso gli uffici di segreteria della Fondazione. La documentazione verrà messa a disposizione entro 30 giorni dalla richiesta con i seguenti costi di riproduzione: 30 centesimi di euro a foglio richiesto.

17. I COSTI

Le prestazioni previste dal piano di assistenza personalizzato sono completamente gratuite. Tutte le prestazioni all'interno dei servizi possono essere richieste privatamente e sono soggette a pagamento secondo un tariffario definito e allegato alla presente. E' possibile farne richiesta telefonica e diretta alla segreteria durante l'orario indicato nel paragrafo 2.2. Il personale incaricato provvederà alla programmazione dell'intervento e alla erogazione del servizio richiesto dandone comunicazione della data, dell'orario e del nominativo dell'operatore assegnato. Al termine della prestazione, rilascia apposita fattura fiscale per la quale l'utente può beneficiare delle detrazioni fiscali.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
	Rev.02 01.12.2022	M 25.1 CARTA DEI SERVIZI – C DOM

Tariffario Prestazioni

PRESTAZIONE COSTO UNITARIO

Medicazione semplice + materiale € 24,00

Medicazione complessa + materiale (da valutare di volta in volta) € 30,00

Prelievo ematico + materiali € 18,00

Clistere € 30,00

Terapia endovenosa € 35,00

Iniezione intramuscolare € 12,00

Misurazione pressione € 12,00

Misurazione glicemia e somministrazione terapia insulinica € 22,00

Misurazione solo glicemia € 13,00

Sostituzione catetere vescicale € 28,00

Rimozione punti di sutura € 25,00

Controllo parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione ossigeno) € 18,00


Esecuzione di vaccinazioni prescritte € 18,00

Fisioterapia a domicilio (30 minuti) € 30,00 – (45 minuti) € 35,00

Servizio educativo a domicilio € 28,00

Per prestazioni in giorni festivi si applica la maggiorazione del 25%

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.02 01.12.2022	CARTA DEI SERVIZI – C DOM

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 04.3
	Rev.00	SEGNALAZIONE RECLAMI SUGGERIMENTI E NOTE POSITIVE

segnalazione reclamo suggerimento nota positiva

Il/la sottoscritto/a _____

in qualità di _____ del/la Sig./a _____

si rivolge alla Direzione della Fondazione Ninj Beccagutti di Esine per:

Desidero essere contattato per una risposta:

sì

no

nome

indirizzo

tel

Esine, _____


Firma _____

Al fine di tutelare la "privacy" delle persone coinvolte sugli avvenimenti denunciati, è possibile imbucare nell'apposita cassetta. È sempre possibile consegnare personalmente all'ufficio amministrativo di segreteria della Fondazione ONLUS "Ninj Beccagutti" di Esine, il presente documento.

Alla segnalazione scritta verrà data risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.02 01.12.2022	CARTA DEI SERVIZI – C DOM


	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.02 01.12.2022	CARTA DEI SERVIZI – C DOM

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 04.8
	Rev.00	QUESTIONARIO ADI

Compilato da _____ (indicare il rapporto nei confronti dell'utente)

Tipologia di servizio:

Informazioni	Completamente	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
E' soddisfatto delle informazioni di accesso al servizio					
E' soddisfatto delle informazioni rispetto alle prestazioni erogate					
Soddisfazione riguardo al servizio	Completamente	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Durante il periodo di cura era informato degli operatori assegnati al suo servizio?					
Come considera il rispetto della riservatezza personale?					
E' soddisfatto delle informazioni ricevute riguardo all'utilizzo di presidi (es. carrozzina, letto...) e dell'educazione sanitaria ricevuta?					
Come valuta la tempestività della risposta alle chiamate da parte degli operatori?					

	SGO	SISTEMA DI GESTIONE ORGANIZZATIVO
		M 25.1
	Rev.02 01.12.2022	CARTA DEI SERVIZI – C DOM

Valutazione del servizio	Completamente	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
E' rimasto soddisfatto dell'attività svolta dagli operatori?					
Come valuta complessivamente il servizio erogato?					
Ritiene che gli operatori abbiano operato nel rispetto della dignità e della persona assistita tenendo conto delle differenti esigenze correlate ad età, genere, particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica e nella specificità religiosa e culturale?					

Data di compilazione