



AZIENDA SPECIALE MULTISERVIZI VIGEVANO

via Bramante, 4 - 27029 Vigevano (PV)

C.F. - P.IVA: 01968970184

Tel.: +39 0381 23709 - Fax: +39 0381 691781

Web site: www.asmv.it

Indirizzo e-mail: info@asmv.it



Comune di Vigevano



CARTA DEI SERVIZI

CURE DOMICILIARI C-DOM

Aggiornata il 29/05/2023

A.S.M.V. c/o Istituto De Rodolfi R.S.A. e C.D.I.- Via Bramante, 4 - 27029 Vigevano (PV)

C.F. - P.IVA: 01968970184 Telefono: +39 0381 23709 - Fax: +39 0381691781

Indirizzo e-mail: info@asmv.it

SOMMARIO

LA TUTELA DELL'UTENTE E DEI SUOI DIRITTI.....	3
Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti.....	3
Il consenso libero e informato.....	3
Standard di qualità	3
Doveri della persona assistita.....	3
Richiesta documentazione	3
Ufficio relazioni con il pubblico	3
Tutela della privacy (decreto attuativo del regolamento generale europeo 679/2016.)	3
I PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI C-DOM	4
CURE DOMICILIARI C-DOM.....	4
Indicazioni generali.....	4
Tipologia delle prestazioni erogate	4
Modalità di accesso e di attivazione.....	5
Profili assistenziali	5
Metodologia di lavoro	5
Giorni e orari di funzionamento	6
Coordinamento del Servizio	6
CODICE ETICO AZIENDALE	6
CARTA DEI DIRITTI DEL'ANZIANO	8
SHEDA DI RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE.....	10
SERVIZIO C-DOM.....	10
Utenti/Familiari/Caregiver	10
MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI.....	12
SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONE DI ENCOMI, DISFUNZIONI E RECLAMI	12

LA CARTA DEI SERVIZI

L'Azienda vuole operare secondo il principio della trasparenza, intesa come informazione precisa e puntuale verso gli Utenti ed i loro Familiari/Caregiver, per presentare le modalità operative con cui l'Azienda ed i suoi operatori si impegnano ad erogare il servizio a coloro che si rivolgono al nostro Istituto. Il principio di trasparenza si associa all'idea di collaborazione fra chi opera sul territorio, coloro che vi ricevono servizi ed assistenza e le loro Famiglie; una collaborazione che si esplica attraverso il confronto sereno e rispettoso delle reciproche esigenze e competenze dalla cui unione deve derivare il benessere dell'assistito. La presa di coscienza consapevole del valore di sé e del proprio lavoro consente agli operatori di sentirsi parte di un processo attivo e propositivo attraverso il quale accrescere il valore aggiunto delle prestazioni assistenziali che vengono fornite agli Utenti della comunità attraverso il lavoro quotidiano sul territorio. Il desiderio degli amministratori e degli operatori dell'Azienda è rendere questa Carta dei Servizi strumento stabile di un dialogo costruttivo e propositivo con tutti coloro che, per motivi ed interessi diversi, usufruiscono del servizio di Cure Domiciliari C-DOM

LA TUTELA DELL'UTENTE E DEI SUOI DIRITTI

L'Azienda garantisce la funzione di tutela degli Utenti, attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbia negato o limitato l'accesso alla prestazione offerta e dichiarata nella presente Carta dei Servizi.

Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

La persona che usufruisce del servizio e la sua Famiglia hanno il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi. Il modulo potrà essere inviato per posta ordinaria, posta elettronica oppure fax, indicati sulla pagina di copertina.

Il consenso libero e informato

Il consenso libero e informato rappresenta la manifestazione di volontà che la persona e la sua famiglia, previamente informati in modo chiaro ed esauriente, dà circa le cure e le procedure assistenziali messe in atto dall'Azienda. L'Azienda ha predisposto dei moduli per la raccolta del consenso libero e informato.

Standard di qualità

Per favorire lo sviluppo di un adeguato sistema di qualità, vengono utilizzate schede e scale di valutazione, che permettono di monitorare la situazione sanitaria dell'Utente ed il relativo andamento.

Doveri della persona assistita

Gli Utenti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti generali e specifici dell'Azienda, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature.

Richiesta documentazione

Ogni Utente, nel rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, ha il diritto di avere copia dei documenti contenuti nel FaSaS (Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario). La documentazione sanitaria può essere richiesta tramite richiesta scritta attraverso i recapiti indicati in copertina.

La documentazione sanitaria viene rilasciata entro 30 giorni dalla data della richiesta scritta previo pagamento di € 0,05 € a foglio.

Ufficio relazioni con il pubblico

Per monitorare il livello di soddisfazione del servizio erogato vengono distribuiti questionari di gradimento agli Utenti o loro Caregiver. Periodicamente si procede all'analisi dei risultati.

Tutela della privacy (decreto attuativo del regolamento generale europeo 679/2016.)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, nel rispetto della normativa vigente.

I PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI C-DOM

I principi fondamentali rappresentano i valori cui si ispirano le attività quotidiane.

➤ Uguaglianza

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

➤ Imparzialità e trasparenza

I comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

➤ Continuità

L'Azienda Speciale Multiservizi di Vigevano, attraverso il servizio di Cure Domiciliari C-DOM, assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di disfunzione o interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

➤ Partecipazione

Il servizio garantisce all'Utente un'informazione corretta, chiara e completa e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

➤ Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti

CURE DOMICILIARI C-DOM

ASMV è stata accreditata in data 01/08/2003 per offrire servizi socio sanitari integrati a livello territoriale, tramite il sistema dei Voucher e si è riclassificata in Cure Domiciliari C-DOM ai sensi della DGR. 6867/2022. Tale servizio offre cure domiciliari a persone di qualsiasi età, non deambulanti, affette da malattie temporaneamente o permanentemente invalidanti che non possono accedere a servizi o strutture ambulatoriali.

E' un anello importante della rete dei servizi che mira a favorire la permanenza al domicilio dei soggetti fragili, sostenendo il Familiare/Caregiver nel tempo.

L'ASMV, in qualità di Ente Erogatore di cure domiciliari, garantisce il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla normativa regionale ed il loro mantenimento nel tempo.

Indicazioni generali

Sede organizzativa e operativa:

presso la RSA Istituto De Rodolfi

via Bramante n.4

Vigevano (PV)

Non è prevista una apertura al pubblico, in quanto le visite per la valutazione e la presa in carico vengono effettuate direttamente al domicilio dell'Utente.

Ambito territoriale: Le prestazioni vengono erogate a favore di cittadini residenti/domiciliati sul territorio del distretto della Lomellina

Segreteria:

Attiva dalle ore 8.00 alle ore 16.00 da lunedì a venerdì

telefono 0381.23709

e-mail: info@asmv.it

Reperibilità telefonica: Il servizio di reperibilità telefonica risponde al n. **340.3482187**.

Il servizio di reperibilità telefonica è distribuito su 7 giorni settimanali e precisamente nella fascia compresa dalle ore 9.00 alle ore 18.00. La segreteria telefonica è altresì attivata nei rimanenti orari.

Tipologia delle prestazioni erogate

Sono garantite al domicilio dell'Utente, **senza costi a suo carico**, tutte le prestazioni socio-sanitarie che coinvolgono le seguenti figure professionali:

- Medico (incluse le specializzazioni in cardiologia, otorino, fisiatria e geriatria o equipollenti);

- Infermiere;
- Terapista della riabilitazione;
- Psicologo;
- Educatore professionale;
- ASA/ OSS.

Modalità di accesso e di attivazione

L'attivazione di Cure Domiciliari C-DOM può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a seguito di prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG), valutato il bisogno del proprio assistito, esplicita su apposita modulistica la situazione clinica del paziente, lo stato di autonomia e propone il livello di cura coerente con la situazione. Invia, quindi, formale richiesta telematica alla Centrale Operativa di Pavia;
- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta dal medico ospedaliero/struttura riabilitativa);
- a seguito di prescrizione di medico specialista.

Una volta inviata la richiesta alla Centrale Operativa di Pavia, questa attiva l'Unità Valutativa dell'ASST distrettuale che, effettuate le opportune verifiche tramite visita domiciliare, definisce, in accordo con il MMG, il profilo di cura necessario, definito nel PI, completo di piano assistenziale individualizzato (PAI), in base a quanto definito dalla normativa; acquisisce il consenso alla cura ed al trattamento dei dati sensibili e consegna all'Utente l'informativa sul servizio, l'elenco degli enti erogatori accreditati e l'assegno di cura (Voucher). Il cittadino sceglie l'ente erogatore di sua preferenza.

L'Ente accreditato prescelto viene allertato tempestivamente, tramite via telematica, dalla Centrale Operativa di Pavia.

L'avvenuta presa in carico dell'Utente e l'impegno a soddisfare tutte le necessità assistenziali previste dal Piano di Cura deve avvenire entro 48/72 ore.

In caso di dimissione dal servizio, l'Azienda Speciale Multiservizi di Vigevano assicura la continuità e la regolarità delle cure, attraverso il passaggio di informazioni in caso di trasferimento ad altra unità di offerta.

Profili assistenziali

Sulla base dei livelli di gravità determinati dalla valutazione del bisogno è possibile identificare i relativi profili assistenziali, corrispondenti all'impegno assistenziale oltre che alla complessità dell'intervento richiesto, e la relativa tariffa. I livelli di assistenza vengono stabiliti tenendo conto dei seguenti parametri:

- La natura del bisogno;
- La complessità dell'intervento con particolare riferimento alla tipologia delle prestazioni;
- La frequenza degli interventi.

I profili assistenziali si distinguono in 4 tipologie in funzione della diversa intensità assistenziale:

- assistenza domiciliare integrata di I livello
- assistenza domiciliare integrata di II livello
- assistenza domiciliare integrata di III livello
- alta intensità

Metodologia di lavoro

L'organizzazione del Servizio privilegia il metodo del lavoro di equipe per favorire l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona.

L'equipe di lavoro agisce, in un'ottica di continuità delle cure, in modo integrato con il Medico di medicina generale (MMG), la Famiglia e i servizi territoriali dell'ATS e del Comune. Risulta, infatti, fondamentale opera d'informazione della rete dei servizi attivi sul territorio, loro accessibilità e metodologia di utilizzo. L'equipe integrata monitora le condizioni psico-fisiche dell'Utente ed il grado di partecipazione del contesto Familiare presente svolgendo, ove è possibile, attività di educazione sanitaria; periodicamente si rivaluta il reale raggiungimento degli obiettivi intermedi di cura prefissati.

E' prevista una rivalutazione periodica del Piano di Assistenza Individualizzato, condivisa con l'Utente e il Familiare/Caregiver e con il MMG. Il piano di cura definito nel PAI, infatti, può subire delle modifiche in risposta al variare dei bisogni dell'Utente.

ASMV adotta modalità operative finalizzate a preservare i rapporti fiduciari tra le persone assistite e gli operatori, privilegiando la continuità della cura attraverso l'individuazione di operatori di riferimento, il contenimento del turn over e la gestione di eventuali cambi di personale.

È possibile effettuare una richiesta di rinnovo o variazione del profilo in corso; tale richiesta è portata avanti da ASMV –C.DOM, che, in accordo con il MMG, unico responsabile delle cure, chiede all'Unità Valutativa ASST distrettuale di proseguire o cambiare il programma di cura non ancora concluso.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate sono registrate su apposita modulistica:

- modulo di registrazione accessi firmato sia dall'operatore sia da Utente/ Familiare/Caregiver
- diario assistenziale ove descrivere l'operato e l'andamento della situazione presente

Tale modulistica, insieme al Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) ed eventuale documentazione sanitaria, completano il Fascicolo Socio assistenziale sanitario personale dell'assistito (FaSaS) e tracciano la presa in carico.

Al termine del periodo di cura autorizzato, la documentazione sottoscritta dall'Utente o dal suo Familiare/Caregiver, sarà archiviata, insieme al buono voucher, presso la sede organizzativa dell'Azienda.

Giorni e orari di funzionamento

Le attività sono garantite 7 giorni alla settimana in una fascia oraria compresa dalle ore 8.00 alle ore 20.00, da concordare con la Famiglia ed in base a quanto previsto nel piano assistenziale.

Coordinamento del Servizio

Gli aspetti sanitari afferiscono al Responsabile Sanitario incaricato.

La responsabilità organizzativa del Servizio C-DOM è dell'ASMV.

Il coordinamento è affidato a Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS, che fornisce operatori socio-sanitari, nella persona del coordinatore dei servizi delle C-DOM, il quale definisce il Referente del caso (Case-manager), punto di riferimento per ogni Utente e Familiare/Caregiver.

Il personale che opera al domicilio è abilitato a svolgere le mansioni richieste ed è in possesso di adeguato titolo professionale. Il personale sarà dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia, nonché l'Ente/Cooperativa di appartenenza.

La stretta integrazione tra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo delle modalità di lavoro di ASMV.

CODICE ETICO AZIENDALE

ASMV opera ispirandosi ad alcuni fondamentali valori:

1. Onestà e legalità

Tutti i dipendenti ed i collaboratori, nonché i soggetti apicali e rappresentanti di ASMV agiscono nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, nonché nel rispetto del presente Codice Etico e dei regolamenti che costituiscono parte integrante del Modello 231/01. Il conseguimento dell'interesse di ASMV non può in alcun caso costituire una giustificazione per condotte in contrasto con leggi, regolamenti e normative vigenti.

2. Etica personale

Tutti i dipendenti ed i collaboratori, nonché i soggetti apicali e rappresentanti di ASMV agiscono evitando anche potenziali situazioni di conflitto di interesse.

Ogni vantaggio personale o comunque esterno ed estraneo alla missione aziendale ed all'interesse di ASMV dovrà restare escluso nell'assunzione di decisioni aziendali e nei rapporti con clienti, fornitori o rappresentanti delle istituzioni pubbliche.

3. Responsabilità

L'attività di ASMV è orientata all'assunzione diretta di ogni eventuale responsabilità direttamente o indirettamente conseguente ad eventuali condotte dolose, o colpose, da errori e da vizi dei prodotti forniti nonché alla rimozione di ogni eventuale conseguenza negativa da ciò derivante a clienti ed Utenti finali dei prodotti.

4. Probità, trasparenza e correttezza

L'onestà è uno dei valori fondamentali cui ASMV si ispira nello svolgimento delle proprie attività e pertanto tutti i rapporti con i portatori di interessi nei confronti della stessa sono intrattenuti sulla base dei criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

ASMV ritiene altresì fondamentale il principio di trasparenza, al quale si ispira nella conduzione degli affari e nella gestione aziendale, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e salvaguardando l'integrità del patrimonio e del capitale sociale.

5. Centralità della persona

ASMV pone al centro di ogni suo agire ed ogni sua scelta la persona umana, a partire dal residente, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità

6. Solidarietà

ASMV, come soggetto impegnato e radicato nel tessuto sociale della comunità locale si impegna, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, a promuovere e sostenere la solidarietà sociale, interagendo e cooperando attivamente con le altre istituzioni operanti sul territorio per dare risposte adeguate ai bisogni espressi

7. Sussidiarietà

ASMV promuove il principio di sussidiarietà, riferito alla libertà della persona di avvalersi dell'aiuto della comunità, qualora si trovi in condizioni di non poter far fronte autonomamente alle proprie esigenze e aspirazioni

8. Privacy e riservatezza

ASMV garantisce la riservatezza delle informazioni in proprio possesso ed il trattamento dei dati sensibili nel rispetto della normativa sulla privacy vigente, impedendo la loro diffusione illecita od il loro scorretto utilizzo, ed astenendosi dal ricercare e trattare dati riservati.

9. Rispetto della persona e pari opportunità

ASMV si ispira al Codice di Condotta Europeo ed in particolare alla Risoluzione CEE 20/5/90 ed alla Raccomandazione CEE 92c 27/04 del 27/11/91 al fine di promuovere il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona, garantendo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri.

Nelle relazioni con i clienti, fornitori e con i propri dipendenti, ASMV evita qualunque forma di discriminazione in base all'età, al sesso, alle abitudini sessuali, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose, perseguendo il valore dell'eguaglianza e della parità di trattamento.

10. Tutela della sicurezza e dell'ambiente

ASMV svolge la propria attività nel rispetto della normativa anti-infortunistica vigente, alla quale si conforma rigorosamente.

ASMV, inoltre, consapevole dell'importanza primaria del bene ambiente, opera una politica rispettosa della natura, ricercando il migliore equilibrio tra le iniziative economiche e le esigenze ambientali.

CARTA DEI DIRITTI DEL'ANZIANO

La Carta dei Diritti delle Persone Anziane è inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435 viene riprodotta integralmente in quanto costituisce una guida per la nostra attività professionale.

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i Familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di fornire a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di essere messa in condizione di godere e di con-servare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

SHEDA DI RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE SERVIZIO C-DOM

Utenti/Familiari/Caregiver

COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO A CURA DI: UTENTE FAMILIARE/CAREGIVER

GENERE: UOMO DONNA

ETA': _____

DA QUANTO TEMPO È UTENTE DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI: _____

CON CHI VIVE L'UTENTE DEL SERVIZIO:

DA SOLO

CON FIGLIO/FIGLIA

CON CONIUGE/CONVIVENTE

CON ALTRI FAMILIARI: _____

CON BADANTE

DA CHI È VENUTO A CONOSCENZA DELL'ESISTENZA DEL SERVIZIO?

FIGLI/PARENTI/AMICI

MEDICO DI FAMIGLIA

MEDICO DELL'OSPEDALE

ATS PAVIA

CASA RI RIPOSO (RSA)

ALTRO _____

LE INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI FORNITE DAI DIVERSI PROFESSIONISTI COINVOLTI NEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI SONO STATE:

SCARSE

SUFFICIENTI

DISCRETE

OTTIME

RITIENE CHE IL SUO STATO DI SALUTE SIA MIGLIORATO DALL'INTERVENTO DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI?

SCARSO

SUFFICIENTE

DISCRETO

OTTIMO

COME GIUDICA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IN GENERALE?

SCARSO

SUFFICIENTE

DISCRETO

OTTIMO

ESPRIMA IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO ALLE ATTIVITA' NELLE QUALI INTERVENGONO GLI OPERATORI:

ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

ATTIVITA' SOCIO-ASSISTENZIALI

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

ESPRIMA IL SUO GIUDIZIO:

Gli operatori sono cortesi e disponibili?

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

Gli operatori sono professionalmente preparati?

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

Gli operatori sono quasi sempre gli stessi?

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

Gli operatori sono puntuali?

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

C'è una buona comunicazione con gli operatori?

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

Gli operatori rispettano la riservatezza dell'Utente?

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

Gli operatori vengono a domicilio in orari che rispettano le esigenze dell'Utente?

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

Gli operatori vengono a domicilio con una frequenza soddisfacente?

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

Gli operatori, in caso di necessità urgenti, intervengono in modo rapido?

SCARSO SUFFICIENTE DISCRETO OTTIMO

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

**SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI
C-DOM**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONE DI ENCOMI, DISFUNZIONI E RECLAMI**

PRESENTATO DA _____

RESIDENTE A _____

VIA _____ N° _____

TELEFONO _____ E-MAIL _____

UTENTE
 FAMILIARE/CAREGIVER DI _____

SERVIZI EROGATI:
 FISIOTERAPICO
 INFERMIERISTICO
 ASSISTENZIALE
 ALTRO: _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

DATA ___/___/202___ FIRMA _____