

**PII ISTITUTI UNIFICATI ONLUS
BELGIOIOSO - PAVIA**

CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA
C-DOM - UCP-Dom - RSA Aperta



CHI SIAMO: Siamo un Ente Morale senza scopo di lucro fondato agli inizi del secolo scorso dalla Famiglia dei Conti Barbiano di Belgioioso e dalla Famiglia Dozzio di Belgioioso.
Oggi siamo un Centro Polifunzionale erogatore di servizi socio assistenziali e sanitari integrati, di particolare rilevanza per tutto il territorio di principale riferimento, destinati prevalentemente a persone anziane e a persone con disabilità.

DOVE SIAMO: Sede Legale e operativa indirizzo P.zza Clerici n° 6, 27011 BELGIOIOSO - PV

N° telefono 0382/960445 N° fax 0382/970656

Indirizzo e-mail info@piubelgioioso.it

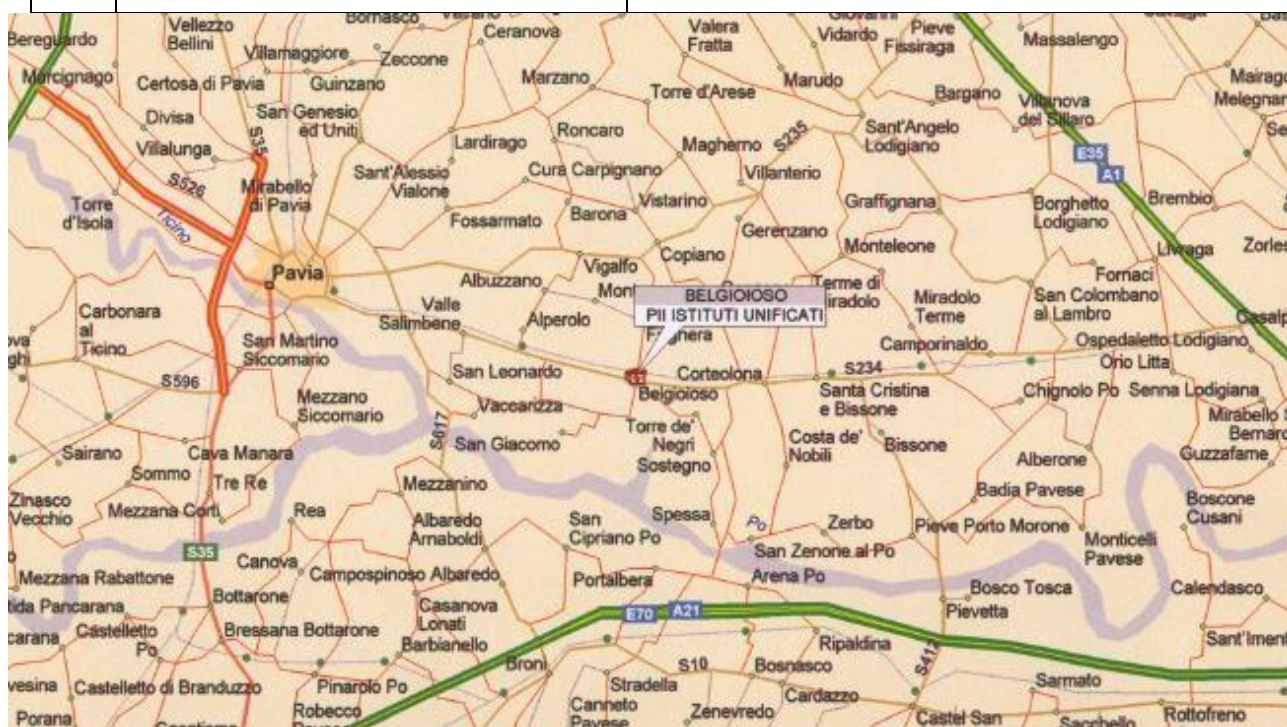
Indirizzo PEC direzione@pec.piubelgioioso.it

Aperta dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 8.00 alle 12.00

MEZZI DI TRASPORTO PER L'ACCESSO ALLA STRUTTURA

Grazie alla propria localizzazione nel Centro Abitato di Belgioioso, l'accesso può avvenire attraverso una diversificata possibilità di impiego di mezzi di trasporto, come di seguito elencati in ordine di priorità:

1	Automobili di uso privato	Sussiste ampia disponibilità di parcheggi gratuiti nell'area esterna della Struttura
2	Biciclette e motocicli	Molto diffusa per chi proviene da Belgioioso e dai paesi limitrofi - disponibilità di parcheggio coperto
3	Pullman	Due autolinee collegano Belgioioso con Pavia, Milano e molti altri paesi della zona, con orari diversi
4	Treno	Attraverso la linea ferroviaria Pavia-Cremona con fermata alla stazione di Belgioioso
5	Automobili di uso pubblico (TAXI)	Di scarso impiego
6	Autoambulanze e/o mezzi speciali per disabili	A tale riguardo esistono presso la RSA zone coperte per arrivo-partenza e parcheggi riservati



SERVIZI OFFERTI: Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) - Ricoveri temporanei di sollievo - Mini Alloggi Protetti (M.A.P.) - Centro Diurno Integrato (C.D.I.) - Centro Diurno Disabili (C.D.D.) e Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) per Utenti diversamente abili - Fisioterapia rivolta ad Utenti esterni - Assistenza Domiciliare Integrata (Cure Domiciliari e Unità Cure Palliative Domiciliari - RSA Aperta).

IL servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA: ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI OFFERTE

Già dal marzo 2001, in forza di specifica convenzione con l'ASL di Pavia, questo Ente Morale aveva iniziato la gestione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nel rispetto dei protocolli e dei programmi formulati dai competenti servizi della stessa ASL.

Dal 1/07/2003 tale servizio aveva poi assunto la denominazione di Voucher Socio-Sanitario ed è stato svolto senza interruzioni in regime di accreditamento nell'ambito territoriale costituito dall'ex Distretto di Corteolona (Basso Pavese).

Le tipologie delle prestazioni erogate sono quelle rese dalle sottoelencate figure professionali: Medico Geriatra/Palliatore - Medico Fisiatra - Psicologo - Infermiere - Fisioterapista - Operatore Socio Sanitario - Ausiliario Socio Assistenziale - Educatore - Assistente Sociale.

Dal 2017 il servizio di assistenza domiciliare è stato esteso a quello denominato UCP Dom per il quale l'Ente Pii Istituti Unificati Onlus ha ottenuto l'accreditamento e la contrattualizzazione con ATS Pavia.

Nell'ambito dei servizi domiciliari l'Ente Pii Istituti Unificati, sempre in regime di contrattualizzazione con ATS, eroga anche le prestazioni previste dalla misura "RSA Aperta" in coerenza con la DGR 2942/2014 e s.m.i., fin dalla prima introduzione di tale misura.

A far tempo dal dicembre 2022 l'Ente ha aderito alla riforma dell'Assistenza Domiciliare Integrata prevista da Regione Lombardia con DGR 02.08.2022 n°6867; tale servizio ha quindi assunto la denominazione e la configurazione di C-DOM in coerenza con i requisiti stabiliti dalla medesima deliberazione.

La responsabilità del nostro personale professionista impegnato nell'erogazione dei servizi domiciliari di C-DOM, UCP Dom e RSA Aperta è riferita al corretto espletamento delle prestazioni previste nei PAI.

Il personale assegnato al servizio, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, deve improntare il proprio comportamento al rispetto ed alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando ogni propria azione alla consapevole necessità e responsabilità della sua assistenza.

La copertura delle cure è garantita per almeno 49 ore settimanali distribuite nei sette giorni, le prestazioni vengono erogate normalmente tra le ore 8 e le ore 20, prevalentemente

distribuite nei giorni feriali dal lunedì al sabato; vengono comunque garantiti anche gli interventi previsti dai singoli Piani Assistenziali anche nelle giornate festive (cioè per sette giorni settimanali).

A tale riguardo si evidenzia che, specie per le prestazioni infermieristiche, poiché quelle festive risultano numericamente molto limitate (spesso non più di una/due prestazioni) vengono rese a turno da uno dei tre infermieri dipendenti a tempo pieno assegnati al servizio.

L'organizzazione del servizio prevede una sostanziale stabilità degli Operatori limitata peraltro dalle sostituzioni delle assenze per malattia/ferie/congedi ecc.; la Direzione dell'Ente, in forza di esigenze valutate con riferimento all'intera organizzazione aziendale provvede ad eventuali avvicendamenti degli Operatori valutando con le Infermiere Coordinatrici l'adeguatezza dei singoli operatori alle esigenze del servizio e disponendo per l'opportuno affiancamento tra personale uscente e subentrante.

Nei limiti della disponibilità delle relative figure professionali le prestazioni domiciliari richieste dai servizi C-DOM e UCP-Dom vengono erogate nei giorni feriali tra le ore 8 e le ore 20 (prevalentemente nella fascia oraria 8/14) secondo accordi con i singoli utenti. Nei casi di particolare necessità assistenziale, previsti dai singoli PAI, le prestazioni rivolte ai Signori Utenti dell'UCP-Dom vengono erogate anche nei giorni festivi.

Le prestazioni riferite alla misura RSA Aperta vengono erogate nei giorni feriali tra le ore 8 e le ore 16,30 secondo accordi programmati con i singoli utenti.

L'erogazione delle prestazioni di C-DOM viene attivata, dal momento della comunicazione della scelta di questo Ente come Soggetto Erogatore, tenendo presente il grado di intensità assistenziale richiesto:

- entro 24 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un alto grado di intensità assistenziale
- entro 48 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un medio grado di intensità assistenziale
- entro 72 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un basso grado di intensità assistenziale.

Per il servizio UCP-Dom la valutazione dell'Utente è effettuata direttamente all'equipe medico infermieristica di questo Ente non oltre 24 ore dalla richiesta/segnalazione, mentre la concreta attivazione del servizio avviene nelle 24 ore successive alla valutazione.

Limitatamente al servizio UCP-Dom è garantita anche la reperibilità 24/24h da attivare contattando il telefono cell. indicato dall'operatore di riferimento (Case Manager).

L'erogazione delle prestazioni di RSA Aperta viene attivata direttamente da questo Ente come Soggetto erogatore dietro presentazione della domanda da parte del cittadino interessato, entro un mese dalla richiesta.

CRITERI E MODALITA' DI ACCOGLIMENTO

Il più importante criterio di accoglimento di un utente al servizio domiciliare, sia esso C-DOM, UCP-Dom o RSA Aperta, è rappresentato dalla verifica circa la residenza anagrafica del medesimo nell'ambito della Regione Lombardia.

L'esperienza maturata negli ultimi anni relativamente all'erogazione di prestazioni domiciliari a utenti residenti in altre Regioni e temporaneamente dimoranti nel territorio di riferimento di questo Ente, ha evidenziato il mancato pagamento da parte delle altre Regioni nella quasi totalità dei casi, in palese contrasto con vigenti accordi interregionali.

Alla luce di questa evidenza l'Ente Pii Istituti Unificati provvederà ad erogare le proprie prestazioni domiciliari di C-Dom, UCP-Dom e RSA Aperta solo dopo aver ricevuto formale impegno di spesa da parte dell'Azienda Sanitaria di appartenenza della persona destinataria della prestazione.

Per C-DOM

L'utente, dopo aver attivato la procedura presso il proprio Medico di Base mediante apposita modulistica fornita dall'ATS ed aver scelto questo Ente quale Soggetto Erogatore (al momento della valutazione), potrà rivolgersi ai servizi sanitari dell'Ente presso la Residenza Sanitaria Assistenziale in Piazza Mons. Clerici n° 6 di Belgioioso (sede dell'Ente) tel. 0382.960445 - Fax 0382.970656 - e mail info@piubelgioioso.it servizi_sanitari@piubelgioioso.it - Tale Ufficio è aperto al pubblico dalle ore 8,00 alle ore 17,00 (senza interruzioni) di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì ed il sabato mattina dalle 8,00 alle 12,00.

Per UCP-Dom

L'utente o un suo familiare/care giver in possesso di richiesta rilasciata dal proprio medico di base MMG o dalla struttura sanitaria dimissionaria, deve rivolgersi a questo Ente, ai recapiti sopra indicati; l'equipe medico infermieristica concorderà l'appuntamento al domicilio (entro 24 ore dalla segnalazione) ed effettuerà la valutazione nelle 24 ore successive.

Nel caso di esito positivo della valutazione, l'utente verrà preso in carico dal servizio e verrà concordato il programma delle prestazioni stabilite nel PAI.

Per RSA Aperta

Questa misura offre la possibilità di ricevere servizi sociosanitari utili a mantenere la permanenza al domicilio il più possibile, con l'obiettivo di rinviare la necessità di ricovero in strutture residenziali.

Accedono alla misura RSA Aperta persone con Demenza Certificata da un medico specialista geriatra o neurologo di strutture accreditate (C.D.C.D Centri per Deficit Cognitivi e Demenze) o anziani non autosufficienti ultra settantacinquenni, invalidi civili al 100% che riportano un punteggio alla Scala di Barthel modificata, compreso tra 0-24.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un care giver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la domanda reperibile/scaricabile sul sito www.piubelgioioso.it nella sezione modulistica (domanda per Rsa aperta) direttamente al Care Manager della RSA (email: Servizidomiciliari@piubelgioioso.it) o ai recapiti sopra già indicati per le misure C-DOM/UCP-Dom.

Le prestazioni erogabili con questa misura sono diverse in base alle tipologie di beneficiari e ai bisogni relativi, ad esempio:

PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZE (IN RELAZIONE AL GRADO DI GRAVITÀ CERTIFICATO):

- interventi di stimolazione cognitiva, si tratta di interventi specifici e individuali per massimizzare le funzionalità residue. Può essere erogata 2 volte a settimana dall'educatore per un massimo di 40 accessi annui;
- interventi di consulenza alla famiglia per gestione disturbi del comportamento, si tratta di interventi finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza. Può essere erogato per un massimo di 5 accessi annui da parte dell'educatore;
- interventi di supporto psicologico al caregiver, si tratta di interventi erogabili preferibilmente presso le strutture e finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione della persona affetta da demenza. Può essere erogato dall'educatore o dallo psicologo con 12 colloqui annui presso la struttura o in casi eccezionali e motivati, possono essere erogati presso il domicilio;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie, si tratta di interventi erogabili al domicilio dal fisioterapista finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie. Possono essere erogati al bisogno, in relazione ad obiettivi e progetto redatto dal fisioterapista;
- igiene personale completa, si tratta di interventi atti a garantire il benessere della persona. Possono essere erogati 1-2 volte alla settimana dall'ausiliario socio assistenziale/oss che coadiuva il familiare/caregiver;
- interventi domiciliari di sostegno in caso di disturbi del comportamento. Può essere erogata al bisogno, in relazione ad obiettivi e progetto da parte dell'educatore;
- interventi di riabilitazione motoria, si tratta di interventi erogabili a persone affette da demenza moderata/grave (C.D.R. 2,3) finalizzati alla riabilitazione motoria, erogabili al domicilio o in struttura. Può essere erogata al bisogno, in relazione ad obiettivi e progetto del fisioterapista;
- nursing, si tratta di interventi erogabili a persone affette da demenza moderata/grave (C.D.R 2,3,4-5) finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana. Possono essere erogati dall'infermiere per un massimo di 5 interventi per ciascuna presa in carico (max 3 mesi);
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia, si tratta di interventi erogabili a persone affette da demenza moderata/grave (C.D.R 2,3,4-5) finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà

legate alla malnutrizione. Possono essere erogati dall'infermiere massimo 3 volte per presa in carico;

PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON INVALIDITÀ CIVILE AL 100%, IN CONDIZIONI DI DIPENDENZA TOTALE RILEVATA CON APPOSITA SCALA (barthel 0-24):

- interventi per il mantenimento delle abilità residue, si tratta di interventi che possono avere valenza anche preventiva, diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo finalizzati a conservare il più a lungo possibile le capacità personali. Può essere erogato in relazione ad obiettivi e progetto da parte del fisioterapista o dell'educatore;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione, si tratta di interventi erogabili finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate alla nutrizione. Può essere erogato dall'infermiere massimo 3 volte per presa in carico;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale, si tratta di interventi atto a garantire il benessere della persona. Può essere erogato per un massimo di 3 volte a presa in carico dall'ausiliare socio assistenziale/oss che coadiuva con il familiare/caregiver, fino a un massimo di 6 interventi annui;
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzioni al caregiver, si tratta di interventi volti a favorire la permanenza a domicilio della persona e supportare il caregiver in condizioni impreviste o occasionali. Può essere erogato dal personale ausiliario sanitario assistenziale/oss per un massimo di 60 ore annue.

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione deve essere effettuata entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta.

In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi dieci giorni lavorativi; in caso di esito positivo della valutazione, la stesura del P.I. (Progetto Individuale) che verrà condiviso con utente e familiare, dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

Incompatibilità misura Rsa Aperta:

- **La misura è di norma incompatibile con la frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete sociosanitaria e con altri interventi o misure regionali (misura B1 e misura B2).**

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO per C-Dom

La richiesta ricevuta dall'Ufficio Amministrativo dell'Ente tramite comunicazione da parte della Centrale Operativa Voucher dell'ASST viene immediatamente inoltrata al Care Manager che affida il voucher al competente operatore/case manager il quale contatta l'Utente procedendo alla verifica circa la presenza del PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) presso il domicilio del medesimo e, nel rispetto dei tempi previsti per le diverse tipologie di Voucher come sopra

indicati, procede all'attivazione del servizio e concorda un appuntamento cercando di soddisfare le esigenze segnalategli direttamente dall'interessato e/o dai familiari.

L'erogazione delle prestazioni avviene nel rispetto del piano individualizzato redatto dai valutatori dell'ASST e del PAI definito dagli operatori di questo Ente; il tutto nell'ambito della disciplina generale del servizio, declinata da Regione Lombardia.

Per UCP -Dom

In seguito alla richiesta di attivazione di Cure Palliative Domiciliare effettuata dall'utente o caregiver, l'equipe medico infermieristica concorderà l'appuntamento per la valutazione al domicilio nelle 24 ore successive alla data di ricevimento della richiesta stessa. La concreta attivazione del servizio avviene nelle 24 h successive la valutazione da parte delle figure professionali preposte.

Per RSA Aperta

In seguito alla presentazione della domanda di accesso al servizio viene effettuata la verifica dei requisiti di accesso entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta.

In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi dieci giorni lavorativi; in caso di esito positivo della valutazione, la stesura del P.I. (Progetto Individuale) dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni, previo appuntamento telefonico con il care giver di riferimento.

La presa in carica ha la durata di 90 giorni; è rinnovabile da parte del Care Manager subordinatamente all'esito positivo della rivalutazione, da parte dei professionisti incaricati, con riferimento alla realizzazione degli obiettivi previsti nel progetto.

Per ogni singolo Utente del servizio C-DOM, UCP-DOM, RSA Aperta sarà redatto e tenuto aggiornato il FASCICOLO SOCIO SANITARIO (FASAS).

DIMISSIONI DELL'UTENTE

Per C-Dom

La dimissione, se non interverrà un RINNOVO (comunicato da ASST), è normalmente prevista all'esaurimento del Voucher (e quindi all'esaurimento delle prestazioni previste dal PAI). Gli operatori dell'Ente potranno concorrere con i valutatori di ASST alla valutazione dei singoli casi, in funzione dell'eventuale rinnovo.

La dimissione avverrà, inoltre, in seguito a ricovero ospedaliero superiore a 15 giorni.

Per UCP-Dom

La dimissione avverrà per ricovero presso Hospice, per decesso o per richiesta da parte della famiglia/care giver.

Per RSA Aperta

La dimissione avverrà per incompatibilità con altre misure (es. misura B1/B2), per accesso ad altre Unità di Offerta, per richiesta da parte dei famigliari/Care Giver, per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto o per assenza per ricovero in struttura sanitaria superiore a 30 giorni.

DOVE OPERIAMO: con il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata operiamo di norma presso il domicilio dei Signori Utenti residenti nel distretto sociosanitario Alto e Basso Pavese (con assoluta prevalenza nei 24 Comuni costituenti l'ex Ambito Distrettuale Socio Sanitario di Cortelona e Belgioioso cosiddetta zona della "Bassa Pavese" localizzata a sud di Pavia fino al fiume Po ed al confine con la provincia di Lodi).

COME CONTATTARCI PER AVERE INFORMAZIONI:(servizio telefonico attivo 24 ore su 24)

TEL. 0382/960445 0382/971136
FAX 0382/970656
E-MAIL info@piubelgioioso.it
SITO www.piubelgioioso.it
ORARI dal lunedì al venerdì: dalle 8,00 alle 17,00 senza interruzioni
 Sabato : dalle 8,00 alle 12,00

Tali recapiti potranno essere utilizzati anche per contattare:

Il **Responsabile Gestionale** del Servizio Dr. Emilio Vercesi - Direttore dell'Ente;

Il **Responsabile Sanitario** Dr. Antonio Stomeo - Medico dipendente con rapporto a tempo indeterminato;

I **Care Manager** - tali funzioni vengono assolve dalle Infermiere Coordinatrici dei Servizi Sanitari e Socio Sanitari (**telefono diretto 0382/1574433**); per la misura RSA Aperta il riferimento è la Sig.rina Campagner Valeria (**telefono diretto 0382/1574446**). Il **Case Manager** di riferimento di ciascun utente preso in carico è individuato nell'Infermiere assegnato.

Tutte le predette figure professionali assolvono le rispettive funzioni sia con riferimento al servizio di C-DOM, sia con riferimento al servizio UCP Dom - Unità Cure Palliative Domiciliari e di RSA Aperta.

Possesso dei Requisiti di Accreditemento (con specifiche UCP Dom)

L'Ente Pii Istituti Unificati Onlus possiede tutti i requisiti per l'esercizio e l'accreditamento del servizio C-DOM, dell'Unità Cure Palliative Domiciliari e della RSA Aperta.

Con specifico riferimento a tali servizi, si precisa quanto segue:

- Presso la RSA di Belgioioso sono individuati alcuni locali con funzioni di segreteria, front office, magazzino sanitario e per i colloqui e le riunioni d'equipe.
- Le prestazioni erogate sono rese da Medico, Medico Palliatore (per UCP Dom), Psicologo, Infermiere Professionale, Operatore Socio Sanitario.

- Alle predette figure si possono aggiungere (nel senso che sono a disposizione) il dietista, il fisioterapista e l'assistente sociale.
- Sotto il profilo organizzativo tutto il personale dipendente impiegato nel servizio fa riferimento al Servizio di Coordinamento dell'Ente, al Responsabile Medico ed alle Care Manager come più sopra individuati; tali figure garantiscono anche la convocazione delle riunioni di equipe per la valutazione collegiale ed interdisciplinare dei singoli casi.
- Le tempistiche di presa in carico dell'Utente sono quelle già evidenziate nei paragrafi precedenti.
- La continuità assistenziale viene garantita per tutti i giorni della settimana dal lunedì al venerdì per 12 ore die, il sabato e nei giorni festivi per 6 ore.
- La **pronta disponibilità medica e infermieristica** è garantita, solo per UCP Dom, nell'arco delle 24 ore per tutti i giorni dell'anno in cui l'Ente avrà in carico pazienti di UCP Dom - per usufruire del servizio di pronta reperibilità l'Utente dovrà rivolgersi presso la sede dell'Ente (aperta 24 die per tutti i giorni dell'anno) telefonando al n. 0382-971136. Il personale assegnato al servizio è dotato di telefono cellulare per favorire i contatti diretti con ciascun utente/care giver.
- Limitatamente all'UCP-Dom, è garantita da parte dell'Ente la fornitura diretta di farmaci e presidi in coerenza con le vigenti disposizioni regionali.
- In caso di DIMISSIONI il medico palliatore dell'Ente provvederà a stilare una relazione in merito al singolo Utente ed a trasmetterla (con il supporto dell'Ufficio o del Coordinamento Infermieristico) al medico curante o all'unità di offerta sanitaria e/o socio sanitaria che dovesse prendere in carico il medesimo.
- L'eventuale rilascio di copie della documentazione socio sanitaria avverrà, previa richiesta scritta dell'avente titolo, entro 15 giorni dal ricevimento della relativa istanza.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome) _____ (Nome) _____,

residente in

_____ via _____ n° _____,

in qualità di (indicare la **parentela**) _____ del Sig./della Sig.ra _____,

Ospite c/o R.S.A. – Residenza Sanitaria Assistenziale

Utente esterno Servizio FKT – Fisiokinesiterapia

Utente A.D.I. – Assistenza Domiciliare Integrata

Tel.: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione dell'Ente che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi del D.Lgs.196/2003 autorizzo l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va consegnato presso l'Ufficio Amministrativo.

La Direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti servizi, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni dalla data di protocollo del modulo.

N.B.: OGNI OSPITE, UTENTE, FAMILIARE O VISITATORE, PUO' SEGNALARE EVENTUALI DISSERVIZI E FORMULARE PROPOSTE MIGLIORATIVE ANCHE VERBALMENTE PRESSO L'UARP/UFFICIO AMMINISTRATIVO O PRESSO L'AMBULATORIO MEDICO / INFERMIERISTICO, SENZA DOVER NECESSARIAMENTE SOTTOSCRIVERE IL PRESENTE MODULO. IN TALE CASO LE SEGNALAZIONI SARANNO RIPORTATE A CURA DEL NS. PERSONALE SUI RELATIVI REGISTRI APPOSITAMENTE ISTITUITI.

PII ISTITUTI UNIFICATI Onlus BELGIOIOSO

(CUSTOMER SATISFACTION)

ASSISTENZA DOMICILIARE C-Dom UCP-Dom RSA Aperta

PROGETTO: " La qualità in casa"

SCHEDA DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

COMPILATORE UTENTE - PARENTE - ALTRA PERSONA DI RIFERIMENTO

TIPO DI PRESTAZIONE: **C-Dom** – **UCP-Dom** - **RSA Aperta**

OPERATORE: FISIOTERAPISTA - INFERMIERE
 AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZ./OPERATORE SOCIO SANITARIO
 FISIATRA - MEDICO - PSICOLOGO - EDUCATORE

- 1) E' stata preavvisata almeno un giorno antecedente la prima prestazione? Si No
- 2) Sono stati concordati orari per la prestazione? Si No
- 3) Sono stati rispettati? Si No
- 4) Per le prestazioni successive sono stati rispettati gli orari? Si No Non sempre
- 5) Lei conosce il nome dell'operatore? Si No E il cognome? Si No
- 6) Come giudica la cortesia dell'Operatore?

Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Insoddisfatto	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/>
- 7) Le è sembrato bravo e sicuro nell'eseguire le prestazioni? Si No
- 8) Riterrebbe utili prestazioni diverse? Si No
Se si quali.....
- 9) Riterrebbe opportuno migliorare qualcosa nel servizio? Si No
Se si cosa?.....
.....
.....

Data