

SERVIZIO SVOLTO  
IN ACCREDITAMENTO



Regione  
Lombardia

ASL Bergamo

# Carta dei Servizi

## A.D.I.

### ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

**GENERAZIONI FA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

SEDE OPERATIVA

VIA ALDO MORO 2/P, ALBINO

Sede Legale: via Privata Lorenzi, 9, 24126 Bergamo

**per info:**

da LUNEDI' a VENERDI' 8-13/ 14-16

telefono: 035.753441 fax: 035-19962341

mail: [segreteria@cooperativagenerazioni.org](mailto:segreteria@cooperativagenerazioni.org)



## INDICE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
A CHI È RIVOLTA .....	3
A COSA SERVE .....	3
QUALI INFORMAZIONI OFFRE .....	4
QUANDO ENTRA IN VIGORE.....	4
LA COOPERATIVA GENERAZIONI FA.....	4
I PRINCIPI ISPIRATORI.....	5
GLI OBIETTIVI PRINCIPALI.....	5
AMBITO TERRITORIALE NEL QUALE OPERIAMO .....	5
COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) e CHI PUO' USUFRUIRE DEL SERVIZIO.....	5
TIPOLOGIE DI INTERVENTO E MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO ADI.....	6
GLI OPERATORI CHE SEGUONO IL SERVIZIO .....	7
MODALITÀ DI DIMISSIONE.....	8
ORARI DEL SERVIZIO.....	8
TUTELA E PARTECIPAZIONE .....	8
I DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI E DEI LORO FAMILIARI .....	9
QUALITÀ .....	9
COSA FARE SE NON SI E' SODDSFATTI .....	9
COSA SUCCEDA IN SEGUIO ALLA SEGNALAZIONE O RECLAMO .....	10
ERPSIMERE LA PROPRIA OPINIONE PER COLLABORARE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO.....	10
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA .....	10
COME RAGGIUNGERE LA SEDE .....	12
ALLEGATO 1: RILEVAZIONE GRADIMENTO .....	14
ALLEGATO 2: RILEVAZIONE SUGGERIMENTI e RECLAMI .....	18

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei servizi è uno strumento di presentazione generale che si propone di far conoscere gli obiettivi e i servizi che la Cooperativa persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle aspettative della popolazione.

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.

Ha validità pluriennale e sarà rinnovata ogni qual volta dovessero avvenire significative modifiche in merito a quanto descritto in base al coinvolgimento periodico dei clienti e/o dei familiari nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali. La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Una copia della CdS viene consegnata a tutti gli utenti o alle loro famiglie al momento della presa in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta. Inoltre la CdS si trova pubblicata sul sito della cooperativa: [www.cooperativagenerazioni.org](http://www.cooperativagenerazioni.org)

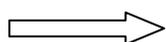
Nello stilare la Carta dei Servizi (CdS) si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

## A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi ADI è rivolta alle persone che usufruiscono del **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata** (ADI) e a tutti coloro che desiderano conoscere che cosa offre questo servizio.

## A COSA SERVE

- ❖ **Offre informazioni** sul Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della Cooperativa Generazioni FA.
- ❖ **Rappresenta l'impegno concreto** a rispettare diritti, regole e standard di qualità dichiarati.
- ❖ **Coinvolge i cittadini** nel processo di miglioramento e di sviluppo della qualità del servizio.



in sintesi, **è un patto tra gli utenti e chi eroga il servizio.**

## QUALI INFORMAZIONI OFFRE

La Carta dei Servizi riporta una serie di informazioni importanti sul Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, quali:

- Qual è il **servizio offerto**: presenta le finalità ed i principi a cui si ispira il servizio.
- **A chi si rivolge e come si può accedere**: specifica a quali persone è destinato il servizio e le modalità di accesso.
- Le modalità di **funzionamento**: descrive il modo in cui è organizzato il servizio, chi lo gestisce, quali operatori impiega, i loro compiti e orari.
- **I servizi offerti**: contiene la descrizione delle specifiche attività che il servizio di assistenza domiciliare svolge.
- **I livelli di qualità** garantiti: dichiara gli standard di qualità del servizio e gli impegni per il loro mantenimento e miglioramento.
- **Le procedure di reclamo**: indica le modalità per sporgere reclamo nel caso in cui la persona assistita ritenga che chi gestisce il servizio non abbia mantenuto gli impegni dichiarati in questa carta.

## QUANDO ENTRA IN VIGORE

Questa carta dei servizi entra **in vigore il 1 luglio 2018** e resta valida fino a sua revisione.

## LA COOPERATIVA GENERAZIONI FA

**La Cooperativa GenerAzioni FA nasce a marzo 2018 dalla fusione della Cooperativa Generazioni** di Albino operante in Valle Seriana, specializzata nell'offrire relazioni di cura e prossimità alle famiglie che si prendono cura dei propri cari al domicilio per permettere alle persone anziane e/o malate di continuare a vivere adeguatamente nel proprio ambiente di vita anche in momenti di fragilità e disagio, **con la Cooperativa FA Mille** di Bergamo, impegnata nella gestione di servizi di accoglienza ed interventi di tutela rivolti a minori e nuclei monoparentali privi di un ambiente familiare idoneo.

Lo scopo è quello di dare vita ad una Impresa Sociale di Comunità che si pone l'obiettivo di incrementare il benessere, la coesione sociale e la qualità di vita delle persone e delle famiglie con cui abita il territorio; si propone come attore insieme agli altri soggetti nei processi di progettazione di politiche sociali inclusive e sostenibili nel tempo, coltivando relazioni, collaborazioni e legami di prossimità che accorcino le distanze e favoriscano la costruzione di luoghi di ascolto e dialogo con le risorse ed i bisogni delle Comunità.

La Cooperativa Generazioni FA assicura anche privatamente **servizi domiciliari socio-sanitari**, per i quali è previsto un tariffario specifico e viene emessa **regolare fatturazione** per la detraibilità delle spese sostenute ai sensi di legge.

Tutti i servizi sono svolti nel **rispetto delle normative** (INPS-INAIL, Privacy, Sicurezza nei Luoghi di Lavoro); gli interventi degli operatori sono **coperti da assicurazione RC a tutela dei clienti**.

## I PRINCIPI ISPIRATORI

I principi ispiratori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della Cooperativa Sociale Generazioni sono quelli della **continuità assistenziale, della partecipazione, dell'efficacia e dell'efficienza:**

- Continuità assistenziale significa che il servizio è erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.
- Partecipazione significa che gli utenti partecipano alla programmazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento delle attività.
- Efficienza ed efficacia significa che i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse disponibili in rapporto alle attività svolte, alla tempistica e ai risultati ottenuti.

## GLI OBIETTIVI PRINCIPALI

- ❖ Migliorare la qualità della vita della persona fragile fornendo risposte globali e continuative basate sull'integrazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali.
- ❖ Mantenere, per quanto possibile, il paziente al proprio domicilio evitando o ritardando l'istituzionalizzazione.
- ❖ Favorire la deospedalizzazione, evitando i ricoveri non necessari al fine di ridurre i disagi di ordine psicologico, economico e sociale sia per il paziente che per i suoi familiari.
- ❖ Assicurare la continuità terapeutica nel momento della dimissione ospedaliera.

## AMBITO TERRITORIALE NEL QUALE OPERIAMO

La Cooperativa Generazioni FA è accreditata per l'ADI nell'ASST di Bergamo EST sui Distretti di Albino e Clusone (PreSST Valle Seriana e Valle di Scalve) e nell'ASST Papa Giovanni XXIII sul Distretto di Bergamo (PreSST Bergamo).

## COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) e CHI PUO' USUFRUIRE DEL SERVIZIO

L'Assistenza Domiciliare Integrata è un servizio socio-sanitario che offre gratuitamente cure e assistenza a domicilio.

Possono usufruire del servizio persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitino di cure domiciliari in quanto in situazione di fragilità e che rispondono ai seguenti requisiti:

- Condizioni di non autosufficienza, disabilità motoria o particolare fragilità clinica che rendono impossibile recarsi presso servizi ambulatoriali, in modo permanente o transitorio;
- Presenza di supporto familiare o informale;

- Consenso informato da parte della persona o della famiglia;
- Presa in carico da parte del Medico di Assistenza Primaria.

Problematiche di tipo sociale, quali la difficoltà a reperire accompagnatori per raggiungere gli ambulatori e la non disponibilità di una rete familiare o amicale, non costituiscono criteri sufficienti per accedere al servizio ADI.

## TIPOLOGIE DI INTERVENTI E MODALITA' DI ATTIVAZIONE

Il servizio ADI viene attivato in presenza di un bisogno sanitario (infermieristico, riabilitativo o specialistico).

Gli interventi domiciliari comprendono diverse tipologie assistenziali con differente intensità.

**1. PRESTAZIONI SALTUARIE A DOMICILIO** Sono volte al soddisfacimento di necessità occasionali, eventualmente ripetibili: prelievo ematico, posizionamento di catetere vescicale a permanenza, clistere evacuativo.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: non richiede l'autorizzazione del Distretto. Il MAP compila l'impegnativa su ricettario regionale, esplicitando il tipo di prestazione richiesta a domicilio, indicando la motivazione clinica della richiesta, per pazienti non deambulanti. Copia dell'impegnativa deve essere consegnata all'ente scelto per l'erogazione del servizio e ha validità massima di 6 mesi.

Per i prelievi sull'impegnativa del medico deve essere indicato anche il codice corrispondente alla tipologia di paziente avente diritto al prelievo domiciliare gratuito (invalido al 100% con accompagnamento, paziente tumorale terminale, pazienti temporaneamente non deambulanti).

**2. PROFILI PRESTAZIONALI E ALTRI PROFILI:** Comprendono "pacchetti" di prestazioni sanitarie ed eventualmente socio-sanitarie (cioè con la presenza anche di prestazioni dell'OSS per l'igiene personale), con varia intensità assistenziale.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il Medico di base o il Pediatra di famiglia richiede l'attivazione del Servizio ADI al Distretto di competenza, che effettua una valutazione della richiesta e dà l'autorizzazione. A seguito di questi passaggi l'operatore dell'ente accreditato telefona al paziente/familiare per prendere contatto e fissare la prima visita.

Durante la prima visita l'operatore (nella maggior parte dei casi un infermiere) effettua la valutazione del paziente al domicilio e compila il Fascicolo Socio-sanitario (FaSAS). Al domicilio viene lasciato il diario che viene consultato/compilato da tutti gli operatori che partecipano all'assistenza, i quali vi annotano i propri interventi. Vengono formulati un PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) contenente le modalità di erogazione del servizio, le figure professionali coinvolte e la frequenza della loro presenza a domicilio dell'utente, ed un Progetto Individualizzato (PI) sottoscritto da Ente erogatore, MAP e paziente (o familiare). Il MAP terrà i contatti con gli operatori del soggetto erogatore e con gli specialisti.

Per lo svolgimento del Servizio gli operatori dell'ente erogatore sono provvisti del materiale necessario previsto dal protocollo (guanti, materiale per medicazioni, disinfezione, ecc.) e di un

cartellino di riconoscimento che identifica la figura professionale e l'ente per il quale opera e di telefoni aziendali.

Il Servizio ADI può inoltre essere attivato attraverso le **dimissioni protette** dai reparti ospedalieri o delle cliniche convenzionate.

**RIABILITAZIONE DOMICILIARE** Possono usufruire di prestazioni di fisioterapia domiciliare soltanto alcune categorie di pazienti, riconducibili a specifiche diagnosi, secondo quanto stabilito dall'ATS della provincia di Bergamo. Le modalità di svolgimento di tali prestazioni rispettano quanto indicato dalle linee guida definite dall'ATS per l'anno in corso.

## GLI OPERATORI CHE SEGUONO IL SERVIZIO

L'ADI assicura assistenza socio-sanitaria a domicilio, al fine di evitare o posticipare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente domestico e familiare, per mezzo di prestazioni che supportano l'assistenza offerta dai familiari o da altre figure di riferimento.

L'ADI mira a garantire interventi adeguati all'evolversi della situazione clinica e sociale, tramite il coinvolgimento di tutti gli attori (professionisti e familiari) che possono mettere a disposizione risorse e competenze in questo campo.

A seconda dei bisogni del paziente vengono attivate le seguenti figure professionali:

- **INFERMIERE** svolge mansioni sanitarie collaborando con il medico di famiglia; educa la famiglia alla gestione di un malato al domicilio; insegna ai familiari l'esecuzione di alcune pratiche assistenziali.
- **ASA** (ausiliario socio-assistenziale) e **OSS** (operatore socio sanitario) soddisfa i bisogni di base della persona (igiene personale, mobilizzazione) in collaborazione e sotto la guida dell'infermiere.
- **FISIOTERAPISTA** effettua i cicli di fisioterapia e addestramento ausili in stretta osservanza delle linee guida ATS.
- **MEDICI SPECIALISTI:** geriatra, fisiatra e dietista garantiscono consulenze specialistiche ove richieste dal medico curante.
- **PSICOLOGO** garantisce un supporto psicologico al paziente e all'equipe assistenziale.
- **PALLIATORE** gestione del dolore e dei sintomi correlati alla malattia grave
- **EDUCATORE** sostegno ai famigliari in ambito educativo. Gli operatori dipendenti sono dotati di cartellino di riconoscimento e del materiale necessario per lo svolgimento del servizio.

In Cooperativa sono inoltre presenti un **Coordinatore logistico** che programma il lavoro degli operatori domiciliari, un **Coordinatore Infermieristico** che mantiene i contatti con il personale dei Distretti ATS, ha una funzione di supporto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie ed un **Responsabile del servizio** che vigila sull'andamento del servizio, cura l'integrazione tra i diversi interventi ed è il responsabile della qualità.

Il lavoro domiciliare è inoltre supportato a livello organizzativo dagli **operatori amministrativi** della segreteria.

**Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento e del materiale necessario per lo svolgimento del servizio.**

## MODALITÀ DI DIMISSIONE

L'assistenza al paziente prosegue fino alla risoluzione dei problemi sanitari di competenza infermieristica, ricovero in struttura (ospedale, hospice, RSA) o decesso. In questi casi viene concluso o interrotto il PAI, in accordo con il MAP.

In tutti i casi viene garantita la continuità assistenziale.

- In caso in cui il paziente in carico, per questioni cliniche, debba essere trasferito presso altra Unità di Offerta, l'infermiere, in raccordo con il MAP e l'eventuale medico specialista, assicura la continuità assistenziale fino a trasferimento avvenuto.
- In caso di trasferimento definitivo o a lungo termine del paziente ad altra UdO, viene compilato il MODULO DI DIMISSIONE INFERMIERISTICA e inviato alla unità di offerta che accoglie il paziente.

Se il trasferimento è temporaneo o d'urgenza il personale sanitario potrà consultare il FASAS presso il domicilio dell'utente.

## ORARI DI SERVIZIO

La sede operativa del Servizio ADI della Cooperativa Generazioni FA si trova ad Albino, in Viale Aldo Moro al n° 2/P.

E' previsto un servizio di segreteria front-office dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16, dal lunedì al venerdì, oppure chiamando il numero 035.753441. Negli orari di chiusura è sempre attiva una segreteria telefonica.

L'orario del servizio domiciliare prevede una copertura settimanale di almeno 49 ore di assistenza domiciliare, distribuite 7 giorni su 7, di norma nelle seguenti fasce orarie:

7.00 - 16.00 dal lunedì al venerdì,

8.00 - 13.00 il sabato e la domenica in casi di comprovata necessità, con prestazioni programmate.

È inoltre previsto un servizio di reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al numero cellulare dedicato **338-5726765**.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

Tutte le prestazioni domiciliari vengono registrate su un'apposita modulistica che, insieme al P.A.I. e a tutta la documentazione sanitaria, fa parte del "Fascicolo Personale" dell'utente. Al momento dell'attivazione del servizio ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze

funzionali della Cooperativa.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. La Cooperativa Sociale Generazioni FA è titolare del trattamento dei dati trattati.

## I DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI E DEI LORO FAMILIARI

### DIRITTI

- ✓ Il cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
- ✓ Il cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.
- ✓ Il cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori, e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del Servizio che potrebbero verificarsi.
- ✓ Il cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al Servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.
- ✓ Il cliente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei propri dati personali.
- ✓ Il cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del Servizio.
- ✓ Il cliente ha diritto a presentare reclami. Al cliente verrà tempestivamente comunicato l'esito del reclamo inoltrato.
- ✓ Il cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto dalla Cooperativa Generazioni FA.

### DOVERI

- ✓ Il cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.
- ✓ Il cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempi e di risorse.

### QUALITÀ

Per garantire la qualità la cooperativa s'impegna a seguire i principi etici e formali espressi nella CARTA DEI SERVIZI. Inoltre allega un modulo da compilare nel caso in cui si riscontrino delle difficoltà o si voglia fare una segnalazione o un reclamo.

### COSA FARE SE NON SI È SODDISFATTI

Ogni persona che usufruisce del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati:

- attraverso la compilazione del modulo apposito (allegato 2) messo a disposizione dalla Cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:
  - all'indirizzo: viale Aldo Moro 2/P , Albino
  - alla e-mail: segreteria@cooperativagenerazioni.it
- contattando il nostro numero 035-753441
- chiamando l'ATS di Bergamo al numero verde 800447722, l'ufficio relazioni col pubblico allo 035/385252, oppure l'ufficio Pubblica Tutela allo 035/385296

### **COSA SUCCEDA IN SEGUITO ALLA SEGNALAZIONE O AL RECLAMO**

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione da Responsabile e Coordinatore del servizio ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il Responsabile del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione, raccogliendo tutte le informazioni necessarie per stabilire la fondatezza del reclamo e per dare una risposta esplicativa al paziente/familiare in tempi brevi (entro 30 giorni).

Se il Responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati per migliorare il servizio offerto.

### **ESPRIMERE LA PROPRIA OPINIONE PER COLLABORARE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

Ad ogni paziente preso in carico viene consegnato un questionario di soddisfazione per verificare il livello di gradimento percepito dell'organizzazione e dell'assistenza erogata (vedi allegato 1).

Tale documento può essere compilato facoltativamente, anche in forma anonima.

Le rilevazioni di gradimento vengono esaminate con cadenza annuale, sia in termini quantitativi (in relazione alle risposte chiuse), che in termini qualitativi, prendendo in considerazione le risposte aperte o eventuali suggerimenti.

L'analisi dei dati raccolti viene utilizzata per migliorare la qualità del servizio.

I risultati emersi vengono condivisi in équipe e pubblicati sul sito internet della cooperativa.

### **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Accesso agli atti L241 e smi E LR1/2012.

Il presente regolamento disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i legge Regione Lombardia n, 1/2012.

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una

autocertificazione.

- Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenni può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

La richiesta di copia della documentazione clinica FaSAS (fascicolo socio sanitario) deve essere compilata su apposito modulo e consegnata presso la sede operativa del Servizio ADI di Generazioni FA Società Cooperativa Sociale, in Viale Aldo Moro 2/P, Albino.

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata presso la segreteria di Generazioni FA Società Cooperativa Sociale da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato.

Le copie del FaSAS vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte del paziente.

La tariffa per il rilascio della copia conforme all'originale della cartella clinica (FASAS) è di € 15.00, da versare in contanti al momento della richiesta.





## ALLEGATO 1: RILEVAZIONE GRADIMENTO

Gentile signora, gentile signore,

può compilare questo modulo in forma **anonima** per comunicarci come ha percepito la qualità del servizio e permetterci di apportare eventuali azioni di miglioramento.

***La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione.***

### 1. INFORMAZIONI GENERALI DELL'UTENTE

Età (in anni compiuti) \_\_\_\_\_

Sesso  maschio  femmina

Nazionalità  italiana  straniera

Scolarità

nessuna  scuola obbligo  sc. Superiore  laurea

### 2. VALUTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Secondo Lei, le informazioni sulle prestazioni fornite dai diversi professionisti coinvolti nel Servizio di Assistenza Domiciliare (medico, infermiere, medico specialista, ecc....), sui tempi e sugli orari di visita sono state chiare?

per nulla  poco  abbastanza  molto

### 3. QUALI SONO GLI OPERATORI CHE SI SONO RECATI AL SUO DOMICILIO?

Infermiere

Medico geriatra

Medico fisiatra

Medico palliatore

Fisioterapista

ASA/OSS

Educatore professionale

Psicologo

Altro

**4. GLI OPERATORI HANNO RISPETTATO LA SUA RISERVATEZZA?**

per nulla       poco       abbastanza       molto

Se la sua risposta è stata per nulla o poco, precisi i motivi del mancato rispetto:

---

---

**5. ATTEGGIAMENTO DEGLI OPERATORI:**

Metta una crocetta sull'atteggiamento tenuto dagli operatori:

GENTILEZZA:                       per nulla       poco       abbastanza       molto

CAPACITA' PROFESSIONALE:     per nulla       poco       abbastanza       molto

ATTENZIONE ALLE ESIGENZE:    per nulla       poco       abbastanza       molto

SI E' SENTITO ASCOLTATO:        per nulla       poco       abbastanza       molto

**6. RITIENE SODDISFACENTE LA FREQUENZA CON CUI GLI OPERATORI SI SONO RECATI AL SUO DOMICILIO?**

Sì     NO

se NO, perché? \_\_\_\_\_

**7. IN CASO DI BISOGNO URGENTE, GLI OPERATORI SONO INTERVENUTI IN MODO RAPIDO?**

Sì     NO

se NO, perché? \_\_\_\_\_

**8. RITIENE CHE IL SUO STATO DI SALUTE SIA MIGLIORATO DALL'INTERVENTO DEL SERVIZIO?**

Sì     NO

se NO, perché? \_\_\_\_\_

**9. COME GIUDICA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATO?**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessima

**10. QUALI SUGGERIMENTI PUÒ OFFRIRE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO A.D.I.?**

---

---

---

---

**Data di compilazione**

-----



## ALLEGATO 2: RILEVAZIONE SUGGERIMENTI e RECLAMI

Gentile signora, gentile signore,

può compilare questo modulo per segnalare **eventuali disservizi, problemi, difficoltà**, oppure per **inviare suggerimenti e consigli**.

***La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione.***

La informiamo che tutti i moduli compilati saranno trasmessi al Responsabile del Servizio interessato e che verranno tenuti in considerazione per il miglioramento del servizio. Ai reclami verrà data una risposta scritta entro 30 giorni.

Nome e cognome \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ città \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

### OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

- SUGGERIMENTO
- SEGNALAZIONE
- RECLAMO
- ALTRO

### Breve descrizione

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---