

SERVIZIO SVOLTO
IN ACCREDITAMENTO



Carta dei Servizi

UCP-DOM UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

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

INDICE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
A CHI È RIVOLTA	3
A COSA SERVE	3
QUALI INFORMAZIONI OFFRE	3
QUANDO ENTRA IN VIGORE.....	4
LA COOPERATIVA GENERAZIONI FA.....	4
I PRINCIPI ISPIRATORI.....	4
GLI OBIETTIVI PRINCIPALI.....	5
AMBITO TERRITORIALE NEL QUALE OPERIAMO	5
COS'È IL SERVIZIO UCP-DOM E CHI PUO' USUFRUIRNE.....	5
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO UCP-DOM.....	5
PRESTAZIONI OFFERTE	6
GLI OPERATORI CHE SEGUONO IL SERVIZIO	7
MODALITÀ DI DIMISSIONE	7
ORARI DI SERVIZIO	8
TUTELA E PARTECIPAZIONE	8
I DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI E DEI LORO FAMILIARI	8
QUALITÀ	9
COSA FARE SE NON SI E' SODDISFATTI	9
COSA SUCCEDA IN SEGUITO ALLA SEGNALAZIONE O AL RECLAMO	9
ESPRIMERE LA PROPRIA OPINIONE E COLLABORARE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO.....	10
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	10
COME RAGGIUNGERE LA SEDE	11
ALLEGATO 1: RILEVAZIONE GRADIMENTO	12
ALLEGATO 2: RILEVAZIONE SUGGERIMENTI e RECLAMI	16

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 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

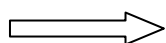
Nello stilare la Carta dei Servizi (CdS) si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi UCP-DOM è rivolta alle persone che usufruiscono del **Servizio di Unità Cure Palliative Domiciliari** (UCP-DOM) e a tutti coloro che desiderano conoscere che cosa offre questo servizio per rispondere ai bisogni delle persone anziane e dei loro familiari.

A COSA SERVE

- ❖ **Offre informazioni** sul Servizio di Unità Cure Palliative Domiciliari della cooperativa Generazioni.
- ❖ **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 Unità Cure Palliative Domiciliari, 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 Unità Cure Palliative Domiciliari 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 co-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 Unità Cure Palliative Domiciliari 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 verifica 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 ammalata fornendo risposte globali e continuative basate sull'integrazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali.
- ❖ Mantenere, per quanto possibile, il paziente al proprio domicilio, favorendo l'accesso alla struttura specifica laddove ci sia necessità.
- ❖ 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.
- ❖ Garantire le cure e il supporto del paziente e della famiglia nella fase della terminalità della vita.

AMBITO TERRITORIALE NEL QUALE OPERIAMO

La Cooperativa Generazioni FA è accreditata per l'UCP-DOM nell'ASST di Bergamo EST e nell'ASST Papa Giovanni XXIII.

COS'È IL SERVIZIO DI UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-DOM) E CHI PUÒ USUFRUIRNE

È un servizio socio-sanitario che offre gratuitamente cure e assistenza a domicilio.

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) erogano assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. Le UCP-Dom sono uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative ed operano in modo organizzato e coordinato sulla base di protocolli formalizzati nell'ambito della Rete.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Il malato può accedere alla Rete Locale Cure Palliative di cui l'UCP-DOM ne fa parte attraverso:

- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- proposta di un medico specialista
- proposta del Medico di Assistenza Primaria (MAP) o del Pediatra di famiglia
- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
- segnalazione dei servizi sociali

A seguito di uno di questi passaggi l'operatore dell'ente accreditato scelto telefona al paziente/familiare per prendere contatto e fissare la prima visita.

Luglio 2018

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- Dopo la segnalazione, entro le 24 ore, viene effettuato un colloquio di valutazione con il malato e i suoi famigliari per l'identificazione del setting assistenziale all'interno della Rete Locale Cure Palliative
- Prima visita domiciliare post colloquio di presa in carico entro le 48 ore, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia
- Redazione del PAI entro 72 ore dalla 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.

PRESTAZIONI OFFERTE

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) garantiscono:

1. interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie;
2. pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, per entrambi i livelli assistenziali, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care-giver in funzione del PAI; anche sulla base di accordi con altre strutture accreditate per le Cure Palliative (hospice, UCP-Dom) nell'ambito della Rete di CP.

L' Unità Cure Palliative Domiciliari 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' Unità Cure Palliative Domiciliari 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. La presa in carico prevede il prendersi cura del malato e della sua famiglia.

GLI OPERATORI CHE SEGUONO IL SERVIZIO

Il servizio si compone di un'equipe multidisciplinare che collabora per mantenere uno standard qualitativo elevato e attento alle esigenze degli utenti e delle reti in cui sono inseriti. Le figure impegnate sono:

- **Medico palliatore:** punto di riferimento per il medico di famiglia e responsabile del programma diagnostico-terapeutico
- **Infermieri:** svolgono prestazioni sanitarie in collaborazione con il medico di famiglia e il medico palliatore
- **Psicologo:** garantisce un supporto al paziente, ai familiari e all'équipe
- **OSS:** soddisfa i bisogni di base della cura della persona
- **Fisioterapista:** effettua fisioterapia e addestramento caregiver/uso ausili
- **Assistente sociale**
- **Dietista**

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.

Per lo svolgimento del servizio gli operatori sono dotati del materiale necessari e di un cartellino di riconoscimento che ne identifica la professionalità.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

L'assistenza al paziente prosegue fino al ricovero in struttura (ospedale, hospice) o al 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 riportando nello spazio NOTE lo stato di salute, trattamenti effettuati e trattamenti successivi ed 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 UCP-DOM 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'assistenza domiciliare infermieristica è programmata e articolata 7 giorni su 7 per 10 ore al dì, dal lunedì al venerdì e 6 ore il sabato ed i festivi, in ragione della risposta al bisogno collegata al P.A.I. , solitamente gli orari di servizio sono:

7.00 - 17.00 dal lunedì al venerdì,

8.00 - 14.00 il sabato e la domenica

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**.

Per i pazienti per i quali è richiesta la **reperibilità infermieristica 24 ore su 24** è attivo un numero dedicato consegnato al momento del bisogno nella documentazione lasciata a domicilio.

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 Unità Cure Palliative domiciliari 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 minorene 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 UCP-DOM di Generazioni FA Società Cooperativa Sociale, in Viale Aldo Moro 2/P, Albino.

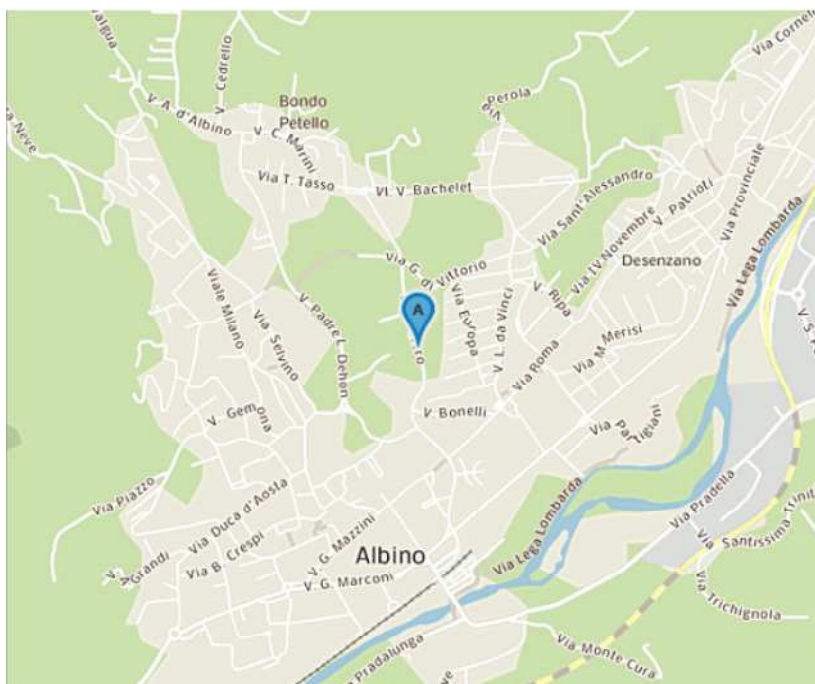
La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata presso la segreteria di Generazioni FA Società Cooperativa Sociale da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento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

COME RAGGIUNGERE LA SEDE

La sede operativa UCP-DOM della Cooperativa Generazioni FA si trova in viale Aldo Moro 2/P ad Albino. Da Bergamo è facilmente raggiungibile con T.E.B. Tramvie Elettriche Bergamasche S.P.A. (TRENINO). Da Clusone raggiungibile con il servizio SAB- Autoservizi -Linea S - tel. 035 289011 (fino a Piazza Stazione di Albino).



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 Unità Cure Palliative Domiciliari (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 palliatore

Fisioterapista

OSS

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 UCP-DOM.?

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
