

Carta dei Servizi

C-DOM

GENERAZIONI FA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

SEDE OPERATIVA

VIA VERDI, 6- NEMBRO

Sede Legale: via Daste e Spalenga, 15, 24122 Bergamo

per info:

da LUNEDI' a VENERDI' 8-13 e 13.30-16.30

telefono: 035.753441 fax: 035-0634993

mail: 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
COSA SONO LE C-DOM e CHI PUO' USUFRUIRE DEL SERVIZIO	5
TIPOLOGIE DI INTERVENTO E MODALITA' DI ATTIVAZIONE	6
GLI OPERATORI CHE SEGUONO IL SERVIZIO	7
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	8
MODALITÀ DI DIMISSIONE	9
ORARI DEL SERVIZIO	10
TUTELA E PARTECIPAZIONE	10
I DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI E DEI LORO FAMILIARI	10
QUALITÀ	11
COSA FARE SE NON SI E' SODDSFATTI	11
COSA SUCCEDDE IN SEGUITO ALLA SEGNALAZIONE O RECLAMO	11
ERPSIMERE LA PROPRIA OPINIONE PER COLLABORARE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO.....	12
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	12
COME RAGGIUNGERE LA SEDE	13
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.generazionifa.it

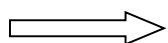
Nello stilare la Carta dei Servizi (CdS) si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi C-DOM è rivolta alle persone che usufruiscono del **Servizio C-DOM** e a tutti coloro che desiderano conoscere che cosa offre questo servizio.

A COSA SERVE

- ❖ **Offre informazioni** sul Servizio di Cure Domiciliari 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 C-DOM, 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 novembre 2025**.

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 C-DOM della Cooperativa Sociale Generazioni FA 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

- ❖ Stabilizzazione del quadro clinico;
- ❖ stabilizzazione del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- ❖ garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- ❖ miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;
- ❖ prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione o di setting residenziali territoriali;
- ❖ prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità, rispondendo ad una logica di prevenzione del carico di cronicità/fragilità e di inclusione della persona attraverso il sostegno al suo mantenimento nel proprio contesto di vita.
- ❖ Valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia garantendo l'attività di formazione, educazione e addestramento necessaria ai familiari e caregivers per la gestione della persona assistita (formalizzata nel diario assistenziale e firmata dal caregiver).

AMBITO TERRITORIALE NEL QUALE OPERIAMO

La Cooperativa Generazioni FA è accreditata per le C-DOM sui seguenti Distretti:

ASST BERGAMO EST – Distretto Seriate e Grumello del Monte

ASST BERGAMO EST – Distretto Valle Seriana, Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve

ASST PAPA GIOVANNI XXIII – Distretto di Bergamo

COSA SONO LE C-DOM e CHI PUO' USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Le cure domiciliari (CD) rispondono ai bisogni di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, garantendo percorsi assistenziali costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico.

Si articolano in risposte assistenziali domiciliari con differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire dalla Valutazione multidimensionale (VMD).

Principalmente si distinguono in:

- CD di livello base: costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo;
- CD integrate (ADI) di I, II e III livello, alta intensità: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati maggiormente complessi.

Le cure domiciliari CDOM si collocano quindi nella rete di sociosanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate “a domicilio”, anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti **condizioni**:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell’assistenza.

TIPOLOGIE DI INTERVENTO E MODALITA’ DI ATTIVAZIONE

L’attivazione delle cure domiciliari avviene con richiesta del MMG/PDF in presenza di un bisogno sanitario (infermieristico, riabilitativo o specialistico). Può essere attivata anche all’esito della dimissione ospedaliera.

La richiesta deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per l’ADI integrata.

Successivamente viene effettuata dall’EVM del Distretto una valutazione di primo livello, attraverso una scheda unica di triage. A seconda del punteggio si accede alle CD di base (punteggio < 7), oppure viene effettuata una Valutazione Multidimensionale Domiciliare (VDM) di secondo livello per accedere alle CD integrate.

Sulla base dei dati raccolti viene definito il Progetto Individuale (P.I.) e l’utente sceglie l’ente erogatore al quale affidarsi.

L’ente erogatore prescelto dalla famiglia visualizza - in prospettiva anche attraverso il nuovo sistema digitale di gestione del territorio - gli esiti della valutazione effettuata dalla CdC/ MMG e

contatta l'utente/famiglia per concordare il primo accesso, anche finalizzato alla stesura del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) coerente con il P.I., precisamente individuando:

- i profili professionali individuati per l'erogazione delle prestazioni, in coerenza con quanto previsto nel PI;
- la tipologia di prestazioni da erogare (riferimento al protocollo definito per il percorso laddove prescritto nel PI);
- frequenza e timing degli accessi al domicilio;
- indicatori di esito rispetto agli obiettivi assistenziali definiti all'esito della valutazione nel PI.

I servizi erogati comprenderanno, come anticipato sopra, diverse tipologie con differente intensità di assistenza e l'erogazione di diverse prestazioni.

La logica di classificazione parte innanzitutto dalla distinzione tra bisogni semplici (prestazionali) e complessi (compositi), con ulteriore sub articolazione nelle rispettive categorie.

Risposte a bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali):

1. prelievi;
2. prestazionale generico;
3. percorso gestione Alvo;
4. percorso gestione Catetere;
5. percorso gestione Stomie;
6. trattamenti terapeutici;
7. percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
8. percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

Risposte a bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):

1. Livello I;
2. Livello II;
3. Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC);
4. Alta Intensità.

A partire da Agosto 2023 verranno erogate anche delle prestazioni di TELEMEDICINA.

GLI OPERATORI CHE SEGUONO IL SERVIZIO

Le C-DOM assicurano 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.

Mirano 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, mobilitazione) in collaborazione e sotto la guida dell'infermiere.
- **FISIOTERAPISTA** effettua sedute di fisioterapia e addestramento ausili, a seconda di quanto definito nel PI;
- **MEDICI SPECIALISTI:** geriatra, fisiatra e dietista garantiscono consulenze specialistiche ove previste nel PI;
- **PSICOLOGO** garantisce un supporto psicologico al paziente e all'equipe assistenziale.
- **PALLIATORE** gestisce il dolore e i sintomi correlati alla malattia grave.
- **EDUCATORE** offre sostegno ai famigliari in ambito educativo.

In Cooperativa sono inoltre presenti due **Coordinatori logistici** che programmano 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 e l'équipe 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.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Il Servizio C-DOM di Generazioni FA è impegnato ad assicurare l'erogazione delle prestazioni domiciliari **5 giorni a settimana** (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali e **7 giorni settimanali** per le attività integrate (un numero non inferiore a **49 ore settimanali** di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

Si può comunicare con l'Ente attraverso la Segreteria al numero 035.753441 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 13.30 alle 16.30. Negli orari di chiusura c'è un servizio di segreteria telefonica. È inoltre previsto un servizio di reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle ore 8.00 alle ore 18.00 ad un numero di cellulare dedicato. Questo permette la continuità assistenziale in caso di urgenze o eventi imprevisti. L'infermiera reperibile valuterà, in relazione alla complessità assistenziale dell'utenza trattata e alla problematica portata, se intervenire al domicilio.

Il Servizio C-DOM della Cooperativa Generazioni FA ha strutturato una propria modalità per garantire la continuità assistenziale al paziente anche in caso di imprevisti organizzativi.

Gli obiettivi sono:

- dare risposte tempestive all'utente e alla famiglia;
- ridurre al minimo il disagio al paziente e alla famiglia;
- utilizzare in modo efficiente il personale riducendo i disagi relativi all'imprevisto.

La modalità operativa tesa a garantire che il servizio non venga mai interrotto prevede:

-il Coordinatore del Servizio C-DOM programma l'attività degli operatori impegnati sul territorio in relazione ai carichi di lavoro e alle priorità assistenziali dei pazienti;

-in caso di impedimento da parte di un operatore a svolgere le funzioni attribuitegli (es. per malattia, assenza improvvisa, problemi logistici come rottura automezzo, ...), l'operatore stesso avviserà il coordinatore nel più breve tempo possibile.

Il Coordinatore ricevuta comunicazione e valutato l'imprevisto provvederà a adottare una delle soluzioni possibili:

1. problema automezzo: il Coordinatore metterà l'operatore in condizione di raggiungere il domicilio del paziente con mezzi adeguati (messa a disposizione di un mezzo di trasporto della Cooperativa, autorizzazione ad usare altro mezzo di trasporto);

2. problema di personale: in relazione ai carichi di lavoro e alle priorità, affiderà lo svolgimento dell'attività assistenziale dell'operatore impossibilitato ad altri operatori spostando le attività meno prioritarie ad altro periodo della stessa giornata, onde non interrompere il processo assistenziale programmato. Inoltre sarà suo compito avvisare i pazienti e/o il loro familiare dell'arrivo di un operatore diverso dall'abituale nonché i pazienti non prioritari, spostati ad altro periodo della giornata, esplicitando loro l'emergenza.

Risolta la fase critica verrà rivista la programmazione in relazione al periodo di assenza comunicato dall'operatore.

In caso di cambi di personale programmati (es. ferie, dimissioni,...) è previsto un accurato passaggio di consegne e il graduale ingresso del nuovo personale.

Il Servizio C-DOM della Cooperativa Generazioni FA si avvale anche dei supporti e delle sinergie con gli altri servizi in gestione (ad es. SAD, CDI) attivi sul territorio, ivi compresa la presenza in organico di operatori "jolly".

L'impegno del Servizio è quello di sviluppare una flessibilità sostenibile, ricercando la conciliazione delle esigenze dell'utenza con il rispetto dei diritti contrattuali e delle condizioni di qualità professionale degli operatori. Si tratta di un "percorso a più attori" nel quale il Coordinatore della Cooperativa e il sistema familiare (care-giver, paziente,...) richiedente ricercano, insieme, la conciliazione delle reciproche "aspettative e possibilità".

MODALITA' DI DIMISSIONE

La Case Manager o l'infermiera di riferimento del paziente aggiornano telefonicamente l'operatore infermieristico del Distretto rispetto all'andamento del caso, questi concorderanno con il MAP l'eventuale dimissione del paziente che può avvenire per:

- Risoluzione del problema
- Ricovero ospedaliero o in altra struttura
- completamento programma assistenziale
- Decesso
- Trasferimento

In tutti i casi il Case Manager, in collaborazione con tutto il personale coinvolto nell'assistenza, provvederà alla chiusura del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario del paziente avendo cura di controllarne la conformità della compilazione.

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** ed inviato all'unità di offerta che accoglie il paziente.

Tutti gli operatori devono assicurare l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al MAP dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali (ciò può avvenire telefonicamente, nelle équipe o via mail, a seconda del carattere di urgenza).

Il Care Manager monitora e cura l'integrazione tra i diversi interventi.

ORARI DI SERVIZIO

La sede operativa del Servizio C-DOM della Cooperativa Generazioni FA si trova a Nembro, in Via Verdi al n° 6 ed è aperta al pubblico.

E' previsto un servizio di segreteria front-office dalle 8 alle 13 e dalle 13.30 alle 16.30, 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:

08.00-18.00 da lunedì a 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**.

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 (allegato 2) 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 C-DOM e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici (vedere allegato 2); 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: via Verdi 6, Nembro

- 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 (URP) allo 035/385252, oppure l'ufficio di Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo via Galliccioli, 4 allo 035/385296 - upt@ats-bg.it, oppure dell'ASST Bergamo Est 035/3063787 - upt@asst-bergamoest.it.

COSA SUCCEDDE 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 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 (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 minorenne 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 C-DOM di Generazioni FA Società Cooperativa Sociale, in Via Verdi 6, Nembro.

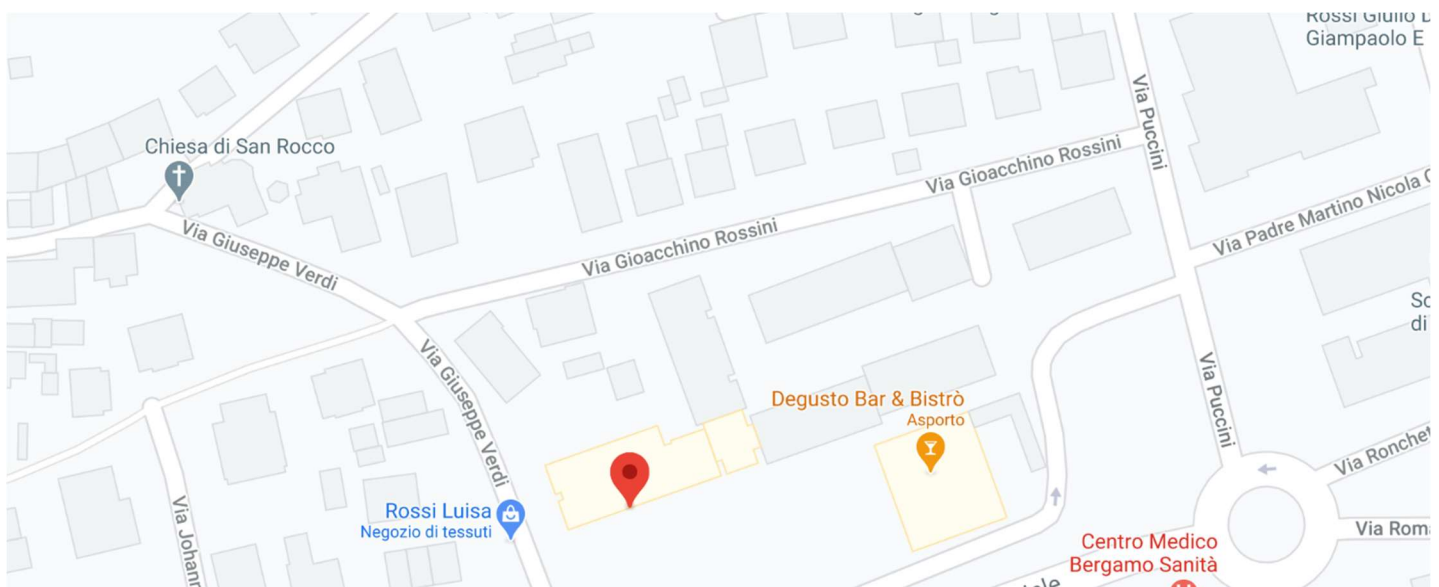
La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata presso la segreteria di Generazioni FA Società Cooperativa Sociale da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento 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 C-DOM della Cooperativa Generazioni FA si trova in **via Verdi, 6 a Nembro**. Da Bergamo è facilmente raggiungibile con T.E.B. (Tramvie Elettriche Bergamasche S.P.A.) - fermata Nembro Camozzi. Da Clusone è raggiungibile con il servizio SAB- Autoservizi -Linea S fino ad Albino, piazzale Stazione, poi proseguire con T.E.B. fino alla fermata Nembro Camozzi.



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 C-DOM (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. RITIENE CHE SIA STATA RISPETTATA LA SUA DIGNITA'?

☐ SÌ ☐ NO

se NO, perché? _____

10. COME GIUDICA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATO?

Ottima ☐

Buona ☐

Sufficiente ☐

Insufficiente ☐

Pessima ☐

11. QUALI SUGGERIMENTI PUÒ OFFRIRE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO C-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
