



CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA



ORARI DI APERTURA: Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:30 con servizio di segreteria telefonica negli orari di chiusura
Per l'attivazione del servizio:
Numero Verde: 800 909624
info@curegentili.it
www.curegentili.it

Reperibilità telefonica attiva 7gg
a settimana dalle 9 alle 18

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (**A.D.I**), **CURE GENTILI** è uno dei servizi socio sanitari offerti dalla Cooperativa IL GABBIANO 2.0.

MISSION AZIENDALE

I principi ispiratori della nostra attività sono alcuni valori fondamentali dell'uomo: la disponibilità all'ascolto e alla condivisione, l'altruismo, la difesa dei diritti primari e della libertà. La nostra realtà si occupa in ambito domiciliare di persone fragili, cittadini che, per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere o ambulatoriali per ricevere le prestazioni necessarie.

Ci occupiamo di persone fragili; per farlo al meglio sono fondamentali responsabilità, professionalità, trasparenza, miglioramento continuo e rispetto dell'individuo, in modo da garantire la permanenza nell'ambiente di vita più consono e migliorare la qualità di vita sia del paziente che della famiglia.

IN COSA CONSISTE L'ADI

L'ADI rientra nella rete di servizi che garantiscono prestazioni sanitarie e socio-sanitarie al domicilio di persone fragili impossibilitate quindi a fruire delle cure necessarie fuori dal proprio ambiente di vita. Il personale qualificato si aggiunge ed integra l'assistenza già garantita dai familiari. Lo scopo è assicurare alla famiglia ed al malato un supporto per migliorare la qualità di vita, favorire la continuità delle cure negli eventuali passaggi tra casa e ospedale, favorire la stabilità clinica ed il mantenimento dell'autonomia, valorizzare le risorse della famiglia attraverso anche programmi di educazione e addestramento.

Il servizio consiste nell'attuazione del "piano di cura" di assistenza domiciliare integrata, mediante l'attivazione di interventi di professionisti a domicilio. Le figure professionali coinvolte sono: l'Infermiere, il terapeuta della riabilitazione (secondo i bisogni), l'Operatore Socio Sanitario (OSS) e Medici specialisti (Fisiatra, Internista, Geriatra), psicologo ed educatore. I singoli professionisti intervengono sulla base delle indicazioni del "piano di cura" e dei bisogni espressi.

DESCRIZIONI PRESTAZIONI EROGATE

A titolo indicativo:

Assistenza medico-specialistica	La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, del fisiatra, dello psichiatra/psicologo, del neuropsicologo, che sono disponibili anche a supporto del medico di medicina generale. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti.
Assistenza infermieristica	Cateterismo vescicale Prelievi ematici Medicazione di ferite e piaghe Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose Controllo delle stomie Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione Educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto

Assistenza riabilitativa	Rieducazione motoria e respiratoria Addestramento all'uso di protesi e ausili Addestramento del paziente e dei famigliari
Assistenza di base alla persona	Igiene personale e bagno Mobilizzazione Alimentazione Cura dell'abbigliamento e della persona Attività fisica di mantenimento Addestramento al care giver, assistenti famigliari
Aiuto domestico	Servizio di pulizia Badante Spesa al domicilio
Altri servizi di supporto alla famiglia	PRENOTAZIONE VISITE ESAMI AL DOMICILIO RITIRO REFERTI ESAMI MEDICI AIUTO DISBRIGO PRATICHE FORNITURA PRESID E AUSILI MEDICI

In relazione alle varie esigenze assistenziali, i servizi possono essere strutturati in maniera diversificata per durata e numero di interventi, al fine di garantire la massima efficacia per il paziente e l'integrazione con la famiglia.

Il Servizio ADI eroga le proprie prestazioni 7 giorni su 7, tutto l'anno.

Nei giorni festivi sono garantite le prestazioni infermieristiche, se previste dalla programmazione individuale, per persone con particolari bisogni sanitari.

Le attivazioni/ presa in carico (cioè il tempo che intercorre tra la data del primo contatto e la definizione del PAI) avvengono entro 24/72 ore dalla valutazione della richiesta e per le urgenze nell'arco di 12/24 ore, salvo diversa specifica della famiglia.

Le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

L'assistenza domiciliare viene erogata dalle 7 alle 19, su 7 gg a settimana, in ragione della risposta al bisogno collegata al PAI.

Disponibilità di un servizio di reperibilità telefonica attivo per 7 giorni /settimana, disponibile dalle 9 alle 18. I recapiti telefonici del personale reperibile assegnato ad ogni paziente saranno riportati in una scheda dedicata consegnata al momento dell'attivazione del servizio.

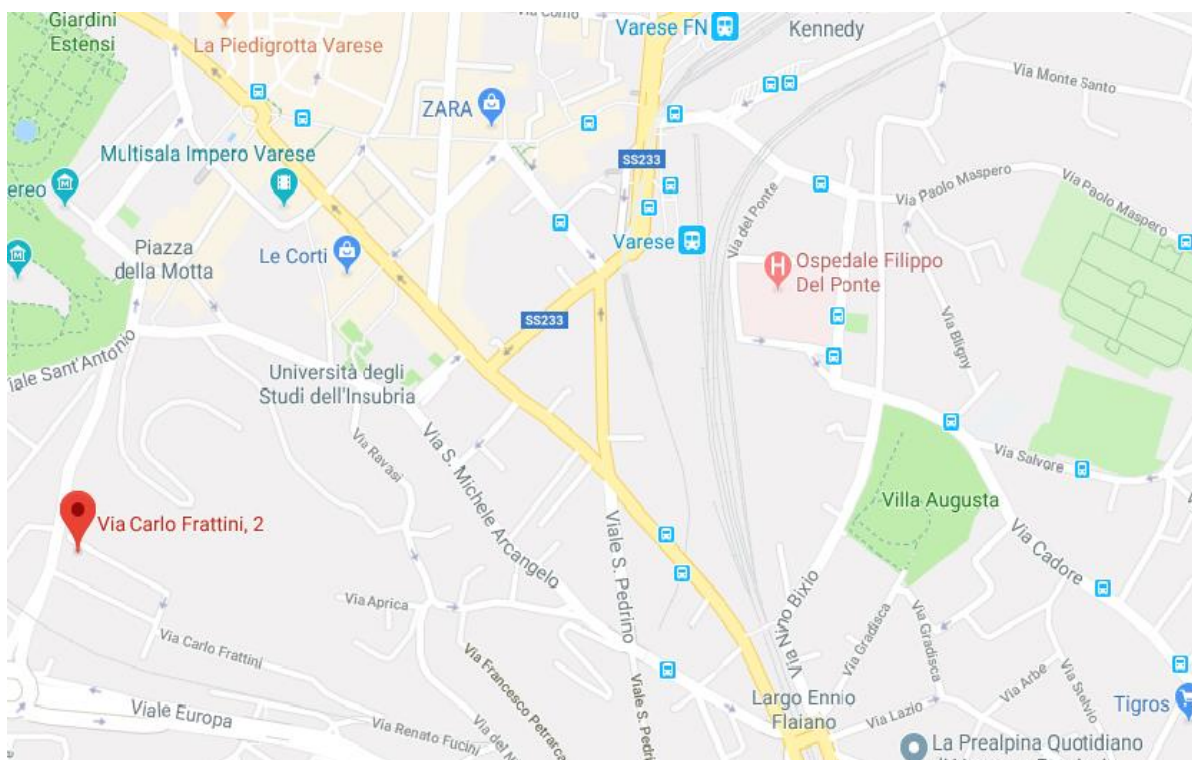
MODALITÀ DI CONTATTO

SEDE ADI: VIA FRATTINI 2, 21100 VARESE
ORARI DI APERTURA: Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:30.
con servizio di segreteria telefonica negli orari di chiusura
Reperibilità telefonica attiva 7gg a settimana dalle 9 alle 18.
Per l'attivazione del servizio:
Numero Verde: 800 909624
Numero 039 9899100
Mail: info@curegentili.it Sito web <https://www.curegentili.it/>

COME RAGGIUNGERCI

La sede ADI CURE GENTILI si trova a Varese, in Via Frattini n.2, di fronte agli Uffici di Agenzia delle Entrate.

E' facilmente raggiungibile dalla autostrada A8. E' a 1,5 Km dalle stazioni ferroviarie Nord e Stato.



LO STAFF

La Cooperativa IL GABBIANO 2.0 si è dotata di **Codice Etico** ai sensi del D.Lgs. 231/2001; esso definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri entro i quali sono attuati i principi deontologici e di responsabilità che sottendono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti del management.

La struttura organizzativa del **Servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) CURE GENTILI** è dotata di un team per la presa in carico, così articolato:

DIRETTORE SANITARIO	<i>Gabriella De Falco</i> Laurea in Medicina e Chirurgia Specializzazione in Geriatria ISCRIZIONE ALL'ALBO N. 2761
CASE MANAGER	<i>Rigante Sergio</i> Diploma di Infermiere professionale Iscrizione Albo n. 18362
COORDINATORE INTERNO DELL'ADI	<i>Carnini Valentina</i> Attestato OSS
MEDICO FISIATRA	<i>Da Pieve Vittorio</i> Laurea in Medicina e Chirurgia Specializzazione in medicina della riabilitazione Iscrizione all'Ordine dei medici n. 5824 9/10-2006
REFERENTE PIATTAFORMA OPERATIVA A.D.I.	<i>Veronica Cocolo- Amministrazione</i>
REFERENTE PIATTAFORMA OPERATIVA A.D.I.	<i>Paola Coluccelli - Amministrazione</i>

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno del servizio ADI CURE GENTILI, sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai famigliari di identificarli agevolmente. L'équipe multiprofessionale dell'ADI è costituita da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, operatori addetti all'assistenza con qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS). Tutto il personale impiegato dispone dei titoli e delle abilitazioni professionali a norma di legge. Qualora previsto, sono iscritti ai relativi Albi/Collegi/Ordini professionali, ai sensi del DPR 445/2000. Il Medico è il responsabile clinico di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico/Case Manager è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa assicura una rapida sostituzione, anche nel caso di improvvise assenze, del proprio personale assente per qualsiasi motivo o periodo di tempo.

La Cooperativa cercherà comunque di salvaguardare la continuità del servizio utilizzando, innanzitutto, il personale assunto a part-time per lo stesso servizio.

La Cooperativa provvederà a mantenere aggiornato un elenco di nominativi dal quale attingere in caso di necessità, anche all'ultimo minuto (es. malattia).

CHI PUO' ACCEDERE ALL'ADI

E' rivolta a soggetti in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta, indipendentemente da reddito o età. I bisogni socio sanitari e clinico-assistenziali verranno valutati nel corso di un colloquio orientativo svolto dal Case manager o da altra figura ritenuta idonea.

COSA SERVE PER ACCEDERE AL SERVIZIO ADI

Il servizio, non beneficiando di un budget pubblico contrattualizzato con il Sistema Socio Sanitario, è in regime di solvenza, cioè a pagamento, pertanto completamente a carico dell'assistito. Il servizio ADI CURE GENTILI tuttavia non è incompatibile con altre offerte di natura socio sanitaria, anche in regime di voucher.

FORNITURE

Le forniture di materiale sanitario occorrente per interventi e medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni cutanee, ove previste, e i farmaci, sono a carico della famiglia o, qualora richiesta dalla stessa, verranno fornite direttamente da CURE GENTILI ed addebitate in fattura.

COPIE CONFORMI DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni paziente dispone di un proprio Fascicolo Personale (FASAS), in cui sono raccolte tutte le informazioni rilevanti per la cura e presa in carico della persona e che contiene tutti gli interventi effettuati nel corso del programma di Assistenza Domiciliare Integrata.

Per richiedere la copia conforme è necessario che il titolare dei dati, o persona delegata formalmente, ne faccia richiesta scritta all'Ufficio ADI della Cooperativa. Il rilascio di copia di Fascicoli/Cartelle cliniche è gratuito. La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

NORME DI COMPORTAMENTO E RACCOMANDAZIONI

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di operatori e utenti. È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, utenti, familiari e professionisti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune semplici indicazioni e raccomandazioni.

La disponibilità di un care giver di riferimento (famigliare o assistente famigliare) assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'utente in una situazione invalidante o di dipendenza. Si tratta di un presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Assistenza Domiciliare Integrata. Per questo motivo, è raccomandata la cooperazione fra operatori e care giver nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Al care giver sarà fornito tutto il supporto necessario per lo sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute del malato e sul programma di interventi personalizzato. Nell'ambito di tale cooperazione, il malato, i famigliari, i cares givers, gli assistenti famigliari, sono invitati ad osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate ai Coordinatori del Servizio.

In caso di imprevisto (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il familiare, il care giver, è pregato di darne comunicazione in modo tempestivo all'Ufficio ADI CURE GENTILI, che provvederà ad allertare il Coordinatore.

Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto alla Centrale operativa dell'ADI CURE GENTILI, che organizzerà un appuntamento (personale, telefonico, scritto) tra utente/ care giver e il responsabile del percorso di cura/ case manager/ coordinatore interno ADI.

Per facilitare il lavoro dei professionisti inviati al domicilio, si raccomanda di conservare in luogo appropriato, sicuro e consono, tutta la documentazione che sarà consegnata in custodia all'utente e che contempla gli strumenti di lavoro indispensabili per i professionisti (diario assistenziale, fogli firma, ecc.)

I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, dispongono di un regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione. Si raccomanda agli utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, di astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni trasferimento. Si invita a segnalare ai Coordinatori i comportamenti impropri.

Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. E' vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a operatori, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio concesso dalle persone coinvolte.

FLESSIBILITA' DEL PIANO DI CURA

In caso di modificazione clinica o nuove necessità subentranti, che richiedano modificazioni del Piano di cura, il team di presa in carico si attiverà per organizzare il successivo percorso di assistenza da offrire.

DIRITTI DEI PAZIENTI

Diritto all'uguaglianza e all'imparzialità: Ognuno ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.

Diritto alla continuità: Gli operatori hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

Diritto di scelta: In conformità alle normative vigenti

- l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.
- l'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato.
- l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute.

Diritto alla partecipazione: E' garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative. L'utente può accedere alle informazioni che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati.

Diritto all'efficacia ed efficienza: Gli operatori hanno conoscenze tecniche-scientifiche organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna. L'obiettivo è quello di raggiungere una

migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.

Diritto all'informazione sanitaria.

Diritto alla privacy.

TUTELA DEGLI UTENTI

CURE GENTILI ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione della Persona sul servizio erogato.

E' garantita la tutela del diritto degli utenti attraverso la procedura di reclamo * .

I risultati raccolti sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono oggetto di considerazione del C.d.A. nel proprio sistema di gestione.

*** Modalità di reclamo**

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del servizio.

Presso la Cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un **registro dei Reclami**, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso la sede ADI CURE GENTILI sono disponibili, copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo", che viene consegnato al domicilio della famiglia, contestualmente alla presa in carico.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti; • verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte dall'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore interno ADI. Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica ispettiva interna.

In caso di reclamo verbale, il Coordinatore ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Come inoltrare il reclamo

Il reclamo potrà inoltre pervenire presso la Cooperativa, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: info@curegentili.it
- via posta: IL GABBIANO 2.0 Cooperativa Sociale Via Frattini n.2 21100 Varese (VA)

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Coordinatrice interna del Servizio, Sig.ra Valentina Carnini, che ascolterà e raccoglierà il reclamo e che deve essere comunque sottoscritto.

Per appuntamenti con il Coordinatore, chiamare negli orari di ufficio ai seguenti numeri: 800 909624- 039 9899100

Tutti i reclami saranno portati all'attenzione del Presidente della Cooperativa perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

Fattori di standard e qualità del servizio

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi, prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente, anche noto come **customer satisfaction**. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un valutazione o un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso **questionario benessere organizzativo**. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

E' stato predisposto un questionario di valutazione della customer satisfaction che potrà essere compilato dal paziente o da un familiare al fine di valutare il livello di soddisfazione circa il servizio ricevuto. Il personale dedicato al Servizio ADI, contestualmente alla presa in carico, consegnerà all'utente/care-giver il questionario e farà firmare per ricevuta, il modulo di dichiarazione ricevimento modulisitica.

VERIFICA E ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

L'analisi della soddisfazione dell'utente è lo strumento attraverso il quale le aziende di servizi si impegnano a perseguire l'obiettivo della qualità totale. Le informazioni che vengono raccolte permettono all'azienda di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta dell'azienda con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Le indagini di customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato.

Le indagini di customer satisfaction non servono solo alla misurazione della qualità percepita, al fine di realizzare il miglioramento del servizio, ma offrono molti spunti per la sua riprogettazione.

Infatti, tale processo di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati è ricco di informazioni, per cui se l'azienda lo pone in essere in modo sistematico ottiene un valido supporto per verificare il livello di raggiungimento

REV. 01 22.08.2018

dei suoi obiettivi strategici, insieme alle informazioni necessarie per verificare la continua aderenza del servizio offerto alle esigenze dei suoi utenti.

Va comunque sottolineato che un altro modo semplice ed efficace per individuare le principali cause di insoddisfazione dei propri clienti (e, quindi, le priorità di intervento) è l'analisi dei reclami e dei suggerimenti che i clienti inoltrano all'azienda in relazione alle esperienze di fruizione del servizio da essi vissute.

Attraverso le informazioni raccolte, l'amministrazione può progettare nuovi servizi o ideare interventi migliorativi dei servizi già esistenti.

In questo senso, quindi, l'indagine di customer satisfaction rientra nel ciclo del miglioramento continuo del servizio e deve essere collegata alle strategie e agli strumenti di programmazione e controllo dei servizi.

SCHEDA CUSTOMER SATISFACTION - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Data _____

Gentile Sig.ra/Sig., il questionario che le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che le è stata fornita ha risposto alle sue attese oppure se si poteva fare di più.

Il questionario è completamente anonimo e le sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

• **Date una valutazione del servizio di assistenza domiciliare barrando una sola delle alternative:**

Gli operatori sono gentili:

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

Ci danno sicurezza perché sanno sempre gestire la situazione:

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

Sono affidabili nel rispetto degli orari:

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

Sono capaci di stabilire buoni rapporti con il paziente e i familiari:

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

REV. 01 22.08.2018

L'operatore domiciliare vi viene cambiato spesso?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

Capita a volte che gli operatori si rifiutino di svolgere compiti di assistenza al malato da voi richiesti?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

Se questo avviene, potete fornire qualche esempio dei compiti che gli operatori si rifiutano di svolgere?

.....
.....

- Che voto (da 1 a 10) darebbe complessivamente al servizio che le viene fornito?

Molto negativo ----- Molto Positivo

- Avete la possibilità di far modificare gli orari del servizio a seconda delle esigenze familiari?

SI NO

- Quali suggerimenti vorrebbe dare per migliorare la qualità del servizio?

.....
.....
.....
.....

- La persona che ha compilato il questionario che relazione ha con il paziente?

- Paziente
- Coniuge
- Figlio
- Genitore

REV. 01 22.08.2018

Parente

Altro

- Quanti anni ha?
- Come è composto complessivamente il nucleo familiare?

.....
.....

Consiglierebbe ad un suo familiare o amico, che ne avesse la necessità, di usufruire di questo stesso servizio?

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

Ha mai presentato reclami alla Cooperativa SI NO

DI QUALI ALTRI SERVIZI OLTRE QUELLI OFFERTI, LE PIACEREBBE USUFRUIRE

.....
.....
.....

OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI:

.....
.....
.....

Data di compilazione ____/____/_____

REV. 01 22.08.2018

Autorizzo altresì il trattamento dei dati personali ai sensi della legge 196/2003

FIRMA OPERATORE

FIRMA UTENTE (se di persona)

	RILEVAZIONE RECLAMO	
---	----------------------------	--

SEZ. II - GESTIONE RECLAMO**TIPOLOGIA RECLAMO**

<input type="checkbox"/> <u>INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO</u>			<input type="checkbox"/> <u>CONDIZIONI DELL'ACCESSO</u>			
1a	1b	1c	2a	2b	2c	
<input type="checkbox"/> <u>COMUNICAZIONE E RELAZIONE</u>			<input type="checkbox"/> <u>ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA</u>			
3a	3b	3c	4a	4b	4c	
<input type="checkbox"/> <u>RISPETTO DEI DIRITTI</u>			<input type="checkbox"/> <u>PRESTAZIONI</u>			
5a	5b		6a	6b	6c	6d
<input type="checkbox"/> <u>ASPETTI ECONOMICI</u>			<input type="checkbox"/> <u>RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA</u>			
7a	7b		8a	8b	8c	
<input type="checkbox"/> <u>ASSISTENZA PROTESICA</u>			<input type="checkbox"/> <u>ASSISTENZA FARMACEUTICA</u>			
9a	9b		10a	10b		
<input type="checkbox"/> <u>INTEGRAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI</u>			<input type="checkbox"/> <u>VARIE</u>			
11a	11b	11c	11d	11e	11f	12

DESCRIZIONE CORREZIONE/SOLUZIONE

Trasmissione per competenza a:

Inviato a	il
Ricevuta risposta da	il

Inviato a	il
Ricevuta risposta da	il

Inviato a	il
Ricevuta risposta da	il

Inviato, per opportuna conoscenza, all' Ufficio Legale	il
--	----

Firma Direzione Sanitaria (per approvazione):_____