



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Prestazioni Socio-Sanitarie a Domicilio.

Carta dei servizi

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
03-03-08		PRIMA EMISSIONE			
08-03-10		PRIMA REVISIONE			
07-03-11		SECONDA REVISIONE			
13-08-12		TERZA REVISIONE			
24-08-12		QUARTA REVISIONE			
01/03/16		QUINTA REVISIONE			
11/05/2016		SESTA REVISIONE			
04/12/2018		SETTIMA REVISIONE			
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Dichiarazione d'impegno

Con questa Carta dei servizi, ASPeF per i servizi da essa gestiti e qui descritti, si impegna:

- ❑ ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti nella Carta dei servizi;
- ❑ ad informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche i fruitori del servizio;
- ❑ a verificare annualmente il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Partecipano alla definizione della loro evoluzione:

- ☑ Le PP.AA.
- ☑ Il Terzo Settore
- ☑ I fruitori del servizio;
- ☑ Le OO.SS

Principi fondamentali

Come principi generali per la Carta dei servizi l'Azienda fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- 1• **uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- 2• **imparzialità e trasparenza:** la Azienda svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- 3• **continuità:** La Azienda garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- 4• **diritto di scelta** La Azienda prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici
- 5• **partecipazione:** i cittadini che usufruiscono del nostro servizio hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi;
- 6• **efficienza ed efficacia:** La Azienda fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

Chi siamo

ASPeF (Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia) è impresa sociale territoriale, Ente Strumentale del Comune di Mantova per la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alla famiglia, ed ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. Essa possiede personalità giuridica ed autonomia finanziaria e contabile, organizzativa, negoziale e processuale.

Il Comune di Mantova, espressione della comunità locale, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della partecipazione, del rispetto e della valorizzazione di ogni persona, ha istituito l'Azienda a far tempo dal 1° gennaio 1998 prevedendone la durata sino al 31 dicembre 2025. L'Azienda ha sede in Mantova, P.le Michelangelo n° 1.

Il Comune rispetta l'autonomia gestionale dell'Azienda, che deve essere amministrata e diretta secondo logiche imprenditoriali, nel rispetto dei principi dell'economicità, dell'efficacia e dell'efficienza gestionale.

L'Azienda ha l'obbligo del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, compresi i trasferimenti.

L'Azienda ha per oggetto delle proprie attività la gestione dei servizi pubblici riferiti ai bisogni della persona e della famiglia, tra i quali il Servizio di Assistenza Domiciliare e l'erogazione di prestazioni sociosanitarie (voucher a partire dal gennaio 2004) ed educative a domicilio.

Cosa facciamo

ASPeF fornisce:

- A. prestazioni assistenziali alle persone anziane e portatrici di handicap in regime



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

residenziale, semi residenziale.

B. Assistenza domiciliare e domiciliare integrata a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio (anziani, portatori di handicap, minori)

C. Terapia fisica e riabilitazione

Dove siamo

La Azienda ha sede legale in Mantova, P.le Michelangelo n° 1 .

Telefono 0376/357811; Fax 0376/360608; e-mail aspef@aspefmantova.it

IL Servizio Assistenza Domiciliare Integrata ha sede in Mantova, P.le Gramsci 17

Telefono 0376/357828, 0376/357850; fax 0376/357864; e-mail sad@aspefmantova.it

L'ufficio è raggiungibile:

con mezzi propri con possibilità di parcheggio nelle vicinanze

con mezzi pubblici autobus n. 4T, 4S, 4C, fermate V.le Gorizia (entrambi i lati), n. 4t, 7e, 11, 8, fermata V.le Montello;

per il trasporto è possibile anche contattare l'Associazione di volontariato " TRASPORTO PROTETTO CITTA' DI MANTOVA ONLUS". Per informazioni: 0376.357806 dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Organizzazione del servizio di assistenza domiciliare integrata

Coordinatori del servizio:

- Dr. Marco Arvati, Direttore Sanitario di ASPeF, coordinatore del servizio domiciliare sotto l'aspetto sanitario;
- sig.ra Gandellini Laura, operatore addetto all'assistenza domiciliare, coordinatore del personale di assistenza;
- Mari Katia, INF. Case Manager;
- Bompieri Cesare, referente FT;
- Dr. Graziella Eugenia Ascari, Direttore Generale di ASPeF per il coordinamento amministrativo (risorse umane e del sistema informativo);
- Rag. Panarelli Monica, operatore preposto alla rendicontazione contabile e fatturazione;
- ASPeF si avvale, nell'ambito del Comune di Mantova, della Cooperativa Sanithad Servizi Sociali di Mantova

In particolare per i servizi socio sanitari domiciliari a favore di utenti fragili la Azienda è stata accreditata dall'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Mantova (decreto della Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale n. 8403 del 27/09/2012) per l'erogazione di prestazioni socio sanitarie integrate nell'ambito del Distretto di Mantova

Il servizio di assistenza domiciliare integrata
(voucher socio sanitario e credit ex DGR n. 12902/03 DGR 8501/08;
dal 1° settembre 2012 sperimentazione ex DGR IX/3851/2012, IX/3540/2012 e
IX/3541/2012)
mantenimento requisiti di accreditamento e appropriatezza ex DGR 1765/2014 e
2569/2014

Il servizio erogato a mezzo di voucher sociosanitario prevede l'erogazione di prestazioni sanitarie al fine di ritardare ed evitare al cittadino ricoveri ospedalieri o in istituto.



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Vengono erogate, a seconda dei bisogni rilevati dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare, le prestazioni:

INFERMIERE

<u>Prelievo venoso</u>
<u>Cateterismo estemporaneo</u>
<u>Cateterismo vescicale a permanenza</u>
<u>Medicazione semplice di altre ferite (es. ferite chirurgiche)</u>
<u>Medicazione singola lesione da pressione/vascolare/diabetica 1-2</u>
<u>Medicazione singola lesione da pressione/vascolare/diabetica 3-4</u>
<u>Bendaggio elastocompressivo (IP e FKT)</u>
<u>Gestione SNG/PEG per alimentazione enterale</u>
<u>Gestione enterostomie per medicazione</u>
<u>Clistere per rimozione feci/rimozione manuale fecaloma</u>
<u>Gestione stomie urinarie</u>
<u>Gestione tracheostomie</u>
<u>Irrigazione di stomie/Gestione drenaggi</u>
<u>Posizionamento SNG/PEG/ alimentazione enterale (Specialista)</u>
<u>Rimozione e/o sostituzione di cannula per tracheostomia</u>
<u>Gestione accesso venoso centrale/ port a cath/alimentazione parenterale</u>
<u>Stesura piano assistenziale (IP e FKT)</u>
<u>Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione</u>
<u>Valutazione del dolore (IP)</u>
<u>Procedura di valutazione del caso</u>
<u>Prelievo capillare (anche per Destrostix)</u>
<u>Terapia sc/im/ev</u>
<u>Gestione respiratore (OD)</u>
<u>Aspirazione secreti tracheali</u>
<u>Reperimento/gestione accesso venoso</u>
<u>Gestione catetere peridurale</u>
<u>Gestione pompa infusionale</u>
<u>Raccolta materiale biologico</u>



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

<u>Lavaggio vescicale</u>
<u>Dialisi peritoneale</u>
<u>Prevenzione lesioni da pressione</u>
<u>Supervisione al paziente/familiare /persone di supporto</u>
<u>Rilievo di segni e sintomi di malattia (IP)</u>
<u>Assistenza per la corretta esecuzione delle prestazioni farmacologiche prescritte dal medico (ASA/OSS)</u>
<u>Medicazione complessa di altre ferite (es. ferite chirurgiche)</u>
<u>Medicazione multipla lesione da pressione/vascolare/diabetica 1-2</u>
<u>Medicazione multipla lesione da pressione/vascolare/diabetica 3-4</u>

FISIOTERAPISTA

<u>Rieducazione motoria (FKT)</u>
<u>Addestramento all'uso di protesi /ortesi (FKT)</u>
<u>Bendaggio elastocompressivo (IP e FKT)</u>
<u>Rieducazione respiratoria (FKT)</u>
<u>Partecipazione a riunione dell' equipe sul caso (infermiere)</u>
<u>Stesura piano assistenziale (IP e FKT)</u>
<u>Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione</u>
<u>Procedura di valutazione del caso</u>
<u>Prevenzione lesioni da pressione</u>
<u>Supervisione al paziente/familiare /persone di supporto</u>

MEDICO

<u>Anamnesi, valutazione, consulto medico fisiatra</u>
<u>Anamnesi, valutazione, consulto medico nutrizionista</u>
<u>Valutazione, consulto specialistico per lesioni cutanee (dermatologo . chirurgo)</u>
<u>Posizionamento SNG/PEG/ alimentazione enterale (Specialista)</u>
<u>Rimozione e/o sostituzione di cannula per tracheostomia</u>
<u>Assistenza a Trasfusioni di sangue e componenti ematiche</u>
<u>Partecipazione a riunione dell' equipe sul caso (psicologo)</u>
<u>Esecuzione paracentesi / toracentesi</u>



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

ASA/OSS

<u>Medicazione semplice di altre ferite (es. ferite chirurgiche)</u>
<u>Partecipazione a riunione dell' equipe sul caso (ASA) solo per voucher</u>
<u>Mobilizzazione di paziente con dipendenza parziale (ASA/OSS)</u>
<u>Igiene personale in paziente con dipendenza totale (ASA/OSS)</u>
<u>Bagno settimanale (ASA/OSS)</u>
<u>Igiene parziale in persona totalmente dipendente</u>
<u>Aiuto deambulazione (ASA/OSS)</u>
<u>Prevenzione lesioni da pressione</u>
<u>Supervisione al paziente/familiare /persone di supporto</u>
<u>Aiuto nell'igiene in paziente con dipendenza parziale (ASA/OSS)</u>
<u>Mobilizzazione delle persone allettate (ASA/OSS)</u>
<u>Assistenza per la corretta esecuzione delle prestazioni farmacologiche prescritte dal medico (ASA/OS)</u>
<u>Rilievo di segni e sintomi di malattia per opportuna segnalazione (ASA/OSS)</u>
<u>Sorveglianza piede dell'anziano</u>

LOGOPEDISTA

<u>Trattamento Logopedico (1 ora)</u>
<u>Trattamento Logopedico (30 minuti)</u>
<u>Stesura piano assistenziale (IP e FKT)</u>
<u>Procedura di valutazione del caso</u>

Chi assistiamo

Il cittadino in condizioni di "fragilità" socio sanitaria:

- Chi risiede nell'ambito del Comune di Mantova

Verificando inoltre che:

- il malato desideri essere assistito a casa;
- i familiari assicurino la loro disponibilità a collaborare con gli operatori dell'assistenza;



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- ci sia almeno un parente o una persona di riferimento con cui parlare per problemi o decisione da prendere;
il medico chiede l'assistenza emettendo l'impegnativa
- richiesta.
- Il paziente risponda al requisito di non trasportabilità

La comunicazione col malato e la famiglia

Riteniamo importante per una buona riuscita dell'assistenza stabilire con il malato una comunicazione onesta e sincera, rispettando il suo diritto di sapere o di non sapere, tenendo conto della mentalità e delle preoccupazioni dei familiari. La nostra comunicazione con il malato non é fatta solo di parole, ma anche di attenzione, di rispetto.

Come si accede al nostro servizio

Occorre essere muniti di una prescrizione medica - ricetta rossa - (Medico di Medicina Generale, Medico Ospedaliero o di Struttura Riabilitativa in sede di dimissione, Medico Specialista) per assistenza sanitaria a domicilio e rivolgersi alla sede ASST Ufficio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) di Mantova. Il personale addetto provvederà ad effettuare una valutazione dei bisogni, in base alla quale assegnerà al cittadino un voucher che potrà essere utilizzato presso questo erogatore di servizi, se scelto tra quelli accreditati.

Tempi d'attesa

Non abbiamo liste d'attesa per l'attività infermieristica e di assistenza geriatrica quindi gli appuntamenti vengono fissati entro 24/48 ore dalla richiesta, se viene giudicata urgente anche



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

il giorno stesso. Per l'attività di Fisioterapia è prevista una valutazione da parte del Fisioterapista con presa in carico nell'arco di 7 giorni lavorativi

Il Servizio prende in carico la persona e provvede a definire un piano di assistenza in relazione alla valutazione dei bisogni emersi.

- A tal fine è utile che venga messa a disposizione la documentazione sanitaria del malato o lettera di dimissione ospedaliera.

Colloquio iniziale

L'operatore della Azienda instaura un colloquio a domicilio con l'assistito, i suoi familiari e/o le persone di riferimento

- viene valutata la documentazione clinica
si chiedono le informazioni necessarie ad organizzare
- l'assistenza a casa;
- si spiega come funziona il Servizio;
si offre la possibilità di rivolgere domande e richiedere
- spiegazioni.
si decide insieme la data della prima visita in funzione di una
- valutazione

Al termine del colloquio il parente riceve:

- Materiale informativo comprendente la carta dei servizi dell'Ente più il questionario di soddisfazione dell'utente (consegnato in busta per agevolare la restituzione), e opuscolo con indicazioni per l'autocura del paziente



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- Una copia della cartella Multidimensionale dell'utente, che verrà aggiornata a ogni visita e sulla quale anche il medico di base potrà registrare le proprie prescrizioni dirette al servizio;

Scopo della visita di primo accesso è quello di

- valutare i bisogni del malato e conoscere i familiari;
- controllare o impostare le terapie necessarie;
- concordare con il malato e i familiari un piano di assistenza e visite a casa;
- prendere contatti con il medico di base per i necessari accordi.

L'assistenza a casa del malato

Il calendario concordato di visite e interventi al domicilio degli operatori dell'assistenza viene aggiornato ogni settimana in funzione delle necessità del malato e dell'andamento delle patologie. L'infermiere funge anche da collegamento fra la famiglia e gli altri operatori dell'assistenza, perché l'adattamento delle terapie e degli interventi sia più immediato e continuo, anche al fine di raggiungere gli obiettivi stabiliti nel piano di cura. L'operatore sanitario, oltre a svolgere le mansioni e le prestazioni tecniche specifiche relative alla sua professionalità, si adopera per dare alla famiglia i suggerimenti che consentano la miglior cura dell'utente.

Il coordinamento dell'assistenza

L'equipe composta da infermiere, medico, terapista della riabilitazione e responsabile del SAD ognuno per il proprio settore, si coordina e mantiene i contatti telefonici con l'utente, i suoi familiari e gli operatori domiciliari, e può essere consultata per qualunque loro necessità:



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- provvede a tenere i contatti con il Comune di residenza, qualora l'utente fosse già seguito dal servizio domiciliare comunale (Sad), al fine di evitare discontinuità fra i servizi e offrire prestazioni omogenee;
- tiene aggiornate le cartelle dei malati;
- Provvede alla tenuta della banca dati;
- si occupa di dare informazioni inerenti ai servizi residenziali offerti nel caso la famiglia necessiti di ricoveri "di sollievo".

Il medico di base

L'assistenza domiciliare integrata viene attivata dal medico di base del malato, la richiesta deve essere redatta sul ricettario unico. Il Servizio é sempre disponibile a concordare con il medico di famiglia il piano terapeutico ed eventuali sue modifiche.

Attrezzature e materiale sanitario

Sono fornite direttamente dalla Azienda, senza alcun costo per l'utente le seguenti attrezzature e materiale sanitario:

- aghi, bende, bisturi, cateteri vescicali, garze sterili, premedicate, cerotti, rete tubolare, disinfettante, pomate fibrinolitiche, antisettiche e idratanti, medicazioni avanzate, siringhe, soluzione fisiologica, sonde rettali, telini sterili,

forbici, klemmer, pinza, sfigmomanometro e fonendoscopio, reflottometro a strisce, aspiratore, aste porta flebo ok
guanti monouso, mascherina, occhiali protettivi, camici monouso

Gli orari del servizio

Il personale direttamente operativo dell'assistenza domiciliare, che



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

erogherà cioè direttamente le prestazioni sul territorio osserverà i seguenti orari di servizio

Espletamento del servizio

ORARI

Erogazione delle prestazioni previste tutti i giorni indicativamente dalle 07.00 alle 18.00 garantendo la continuità assistenziale per 49 ore di assistenza distribuite su 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato al PAI.

REPERIBILITA'

È garantita la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenza con la reperibilità del personale infermieristico dotato di telefono cellulare aziendale attivo dalle 09.00 alle 18.00 sette giorni su sette.

Il numero di reperibilità è 3488088150.

Continuità assistenziale

La continuità assistenziale viene garantita sia dall'assegnazione dello stesso operatore al paziente (salvo assenze contrattualmente previste), sia dalla reperibilità del personale infermieristico tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00 a mezzo di telefono mobile (3488088150).

Per indicazioni eventualmente utili per assicurare la continuità delle cure, vedi paragrafo sottostante (dimissioni e accesso alla documentazione)

Ricoveri

Durante il periodo di assistenza che noi affrontiamo con il malato e i suoi familiari possono verificarsi delle situazioni che richiedono di interrompere l'assistenza a casa e provvedere al ricovero del malato.



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Questo succede quando:

- le condizioni della malattia non permettono una gestione adeguata a domicilio;
- i familiari necessitano di sollievo perché provati emotivamente e fisicamente da una assistenza molto onerosa;
- i medici ritengono necessario fare ulteriori indagini o interventi chirurgici contro il dolore o altri sintomi.

Nel caso di ricovero temporaneo in struttura ospedaliera, il servizio viene sospeso, per essere ripreso al ritorno a domicilio dell'utente, in caso di sua richiesta specifica. Nel caso sia scaduta la validità del buono sociosanitario (o il periodo di sospensione superi i 15 giorni), è necessario ricontattare il servizio Cure Domiciliari dell'ASST per l'emissione di un nuovo buono di assistenza.

Dimissioni

Al termine del ciclo di interventi programmati i professionisti redigono un Parere Tecnico, vagliato dal competente ufficio ADI cui spetta la valutazione finale, in cui viene specificata l'opportunità di una prosecuzione o di una conclusione degli interventi stessi. Al momento della dimissione si provvede a completare il fascicolo socio sanitario del paziente con le valutazioni finali.

Accesso alla documentazione

Il Fascicolo Socio Sanitario appartiene ad A.S.P.eF. Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia, come bene patrimoniale indisponibile. E' un documento socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (D. Lgs. 196/2003, art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 10



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

agosto 2018 n. 101).

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di chiusura del servizio, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa agli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento, con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D. Lgs. 196/2003. Il Direttore Sanitario è a disposizione per tutti i chiarimenti del caso.

Gli impegni verso gli utenti

La Azienda garantisce a tutti i cittadini che vengono curati a casa:

- completezza nell'informazione sul Servizio attraverso la consegna e l'illustrazione dei contenuti del presente libretto al momento dell'ingresso nell'assistenza;
- riservatezza e rispetto della persona del malato, della sua casa e del suo modo di vivere, durante le visite e nella gestione della documentazione sanitaria e di tutte le informazioni che lo riguardano;
- impegno per rendere efficiente, efficace, personalizzato e condiviso il piano assistenziale.

Gli standard di qualità e gli strumenti di verifica

- colloquio preliminare a domicilio;
- prima visita in tempi brevi (max 48 ore IP e Assistenza geriatrica/ entro 7 gg. lavorativi prestazioni di Fisioterapia) dalla richiesta di intervento;
- collaborazione con il medico di base del malato in fase iniziale e durante l'assistenza;
- valutazione dell'efficacia dell'intervento nel controllo dei problemi fisici, psicologici e relazionali del malato durante tutta l'assistenza;



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- valutazione di efficacia dell'intervento di supporto ai familiari.

Uso di strumenti di verifica e revisione della qualità:

- Valutazione socio-sanitaria domiciliare;
scale di valutazione (Barthel, Braden, SPMSQ, Tinetti, NRS/Abbey,
Conley);
- questionario di soddisfazione dell'utente.

L'elaborazione e l'analisi periodica (annuale) delle informazioni raccolte su tutti i pazienti o su campione casuale, permetteranno di valutare il grado di adeguatezza del Servizio agli standard prefissati.

Gli operatori a cui rivolgersi per informazioni inerenti il servizio di assistenza domiciliare:

Responsabile servizio SAD Laura Gandellini 0376/357828

Responsabile Direzione Sanitaria Marco Arvati 0376/357852

Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami

La Azienda garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d' intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei servizi.

L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che, per noi, non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.

A tal fine è possibile contattare al n° telefonico **0376.357828** il **Responsabile, sig.ra Gandellini Laura**

È possibile recapitare i reclami presso l'Ufficio Amministrativo del SAD n° fax 0376/357864



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

È attiva anche una casella di posta elettronica il cui indirizzo è:
direzione.generale@aspefmantova.it

Una volta presentato il reclamo, la direzione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.

Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità di monitoraggio di efficacia previste e gli esiti di ogni intervento.



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Modulo reclami
Servizio di assistenza domiciliare e integrata

DATA _____



NOME _____

COGNOME _____

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- ☐ UTENTE
- ☐ FAMILIARE
- ☐ VOLONTARIO
- ☐ ALTRO _____

RECLAMO

OGGETTO _____

DESCRIZIONE

Firma



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DELLA AZIENDA)

- ☐ RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI RISCONTRO
- ☐ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME
- ☐ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

OSSERVAZIONI

FIRMA