

# LA RONDINE

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI

### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

#### ADI



## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla popolazione e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) della Cooperativa Sociale Onlus La Rondine.

Secondo le ultime indicazioni di legge, la Carta dei Servizi viene infatti considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi ha la seguenti **finalità**:

- fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio;

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della Società Cooperativa Sociale Onlus La Rondine rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

A loro volta gli utenti e gli enti territoriali si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

## QUALI SONO I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi adottata dal Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) risponde ai seguenti principi:

- **eguaglianza**: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. I comportamenti degli operatori sono dettati dai criteri definiti nel Codice Etico di Confcooperative;
- **imparzialità**: i comportamenti del personale del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **diritto di scelta**: l'utente ha il diritto di scegliere tra più soggetti erogatori del medesimo servizio;
- **continuità assistenziale**: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli e secondo gli orari indicati;
- **partecipazione**: gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio;

- **efficienza ed efficacia:** il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

## **LA STORIA DELLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS LA RONDINE:**

### **1986**

Nasce la Cooperativa di Solidarietà Sociale "La Rondine" a.r.l.. I soci fondatori, forti dell'esperienza di lavoro volontario con persone anziane, costruiscono le basi di una realtà organizzativa onlus, per poter al meglio rispondere ai bisogni emergenti del territorio, la cui complessità non poteva essere gestita unicamente con lo spirito solidale. Occorreva una struttura organizzativa che, se pur semplice, potesse garantire continuità e qualità alle prestazioni erogate e potesse gettare il ponte con il territorio, per infondere e promuovere lo spirito di sussidiarietà e solidarietà. Si delineano già nei primi anni i presupposti per l'implementazione di interventi educativi e la presa in carico di persone svantaggiate per l'avvio di percorsi di inserimento lavorativo.

### **1987**

Avvio del servizio di Assistenza Domiciliare nei Comuni di Mazzano e Bedizzole.

### **1991**

Entra in vigore la L. 381 sulle Cooperative Sociali. "La Rondine" diviene Cooperativa Sociale di tipo A e ottiene l'iscrizione all'albo regionale e al registro Prefettizio.

### **1995**

La Cooperativa La Rondine dà vita, tramite un processo di spin-off, alla Cooperativa di tipo B "Approdo".

Inizia la prima collaborazione con la RSA "Almici" di Rezzato, che permette di acquisire le prime competenze necessarie poi per la gestione completa e diretta da parte della Cooperativa di altre RSA (Villa de Asmundis a Desenzano del Garda dal 2000 e la Casa Albergo Villa Merici di Prevalle dal 2004).

### **2001**

Secondo spin-off: nasce, tramite cessione di ramo d'azienda, la Cooperativa LiberaMente, specializzata in interventi (residenziali e domiciliari) afferenti alla salute mentale.

### **2003**

Primo accreditamento presso l'Asl di Brescia per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

### **2004-2007**

La Cooperativa affronta la sfida diretta col libero mercato inaugurando un ambulatorio di riabilitazione fisica non convenzionato né accreditato. L'esperienza maturata in 3 anni di gestione ha permesso di avviare un Centro di Riabilitazione a Montichiari, dotato di una piscina riabilitativa e di personale sanitario altamente specializzato, esperienza che termina nel 2010.

**31 maggio 2008**

Inaugurazione della nuova sede della Cooperativa La Rondine, che avvia a distanza di pochi mesi la Comunità Socio-Sanitaria "Itaca" per adulti con disabilità intellettiva, il Centro Socio-Educativo, il Servizio di Formazione all'Autonomia e l'Ufficio del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), servizi tutti ubicati nel nuovo Centro Polifunzionale di Servizi sito a Molinetto di Mazzano.

**22 febbraio 2010**

Accreditamento della Comunità Socio-Sanitaria "Itaca", costituitasi come Comunità Socio-Sanitaria.

**1 marzo 2011**

Avvio gestione Comunità Residenziale per Anziani a Borgosatollo, prima sperimentazione avviata con l'avvallo dell'ASL di Brescia.

**2012**

Accreditamento per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Cure Palliative, secondo la DGR 3541 e la DGR 3584.

**1 febbraio 2014**

Avvio gestione Comunità Residenziale per Anziani "Stella Alpina" a Serle, struttura che può ospitare 25 anziani.

**2015**

Firma accordo di Programma tra la Cooperativa, la Fondazione F.lli Beretta-San Giuseppe per la Valtenesi Onlus, il Comune di Polpenazze del Garda, l'Asl Brescia per l'avvio della terza Comunità Residenziale per Anziani a Polpenazze del Garda.

**2016****12 maggio 2016**

Inaugurazione della prima Comunità Residenziale per Anziani in Valtenesi a Polpenazze del Garda e conseguente apertura della struttura il 16 maggio.

**01 luglio 2016**

Inizia la collaborazione con la Fondazione F.lli Beretta-S. Giuseppe per la Valtenesi Onlus per la gestione del servizio infermieristico presso la Rsa di Padenghe.

La cooperativa firma la Convenzione con ASST del Garda per il Centro Abilitativo "GiocAbile", per minori affetti da Disturbi dello Spettro Autistico a fronte dell'emanazione della D.G.R. n. 4981/finalizzata all'abbattimento delle liste di attesa delle Neuropsichiatrie territoriali.

## I NOSTRI VALORI

Il senso di **Responsabilità** ci rende consapevoli del nostro agire e ci porta ad operare in modo esemplare e con integrità. Le persone si aspettano da noi comportamenti positivi.

La **Professionalità** è per noi tensione alla crescita, al costante aggiornamento e all'approfondimento. Nel nostro approccio di servizio rigoroso, le persone ci riconoscono passione e competenza.

Il **Rispetto** ci induce a riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere ed ottenere attenzione.

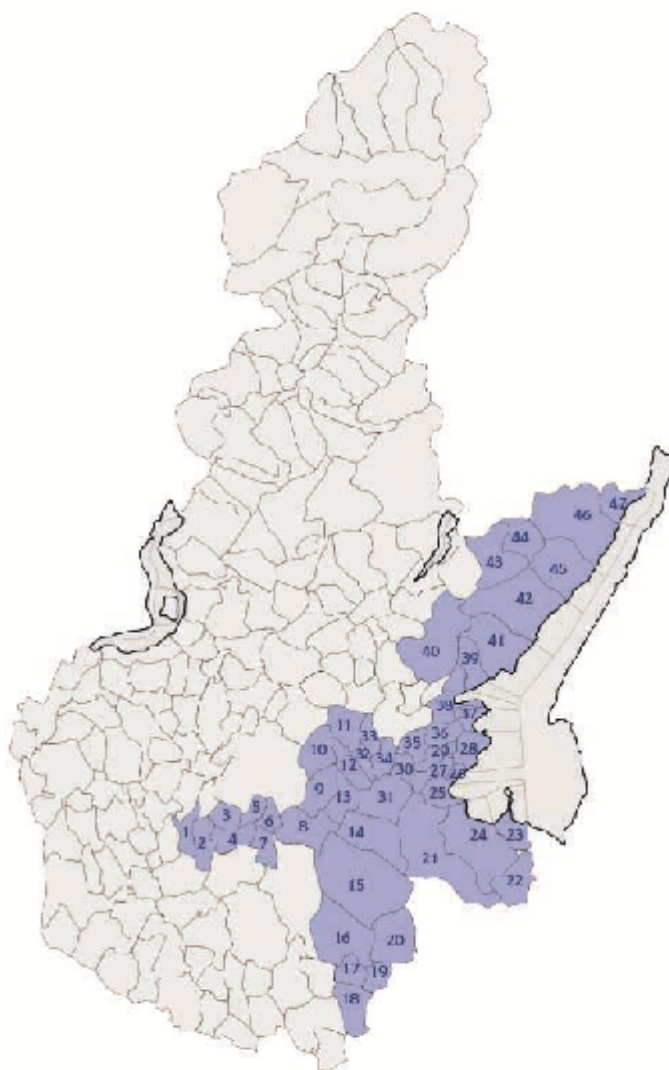
Lo spirito di **Appartenenza** che ci caratterizza, nasce dalla condivisione della missione, dall'identificazione con i valori aziendali e dal contributo di ognuno al raggiungimento degli obiettivi comuni. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.

La **Coerenza** è per noi fedeltà ai principi e agli impegni presi e trova espressione nelle nostre azioni, in linea con i valori della cooperativa. Le persone percepiscono un operato da assumere a modello nei comportamenti quotidiani.

La **Diversità** caratterizza da sempre il nostro patrimonio umano, culturale e di idee; valorizzarla e farla convergere verso obiettivi comuni è parte del nostro impegno quotidiano. Le persone ci riconoscono capaci di rispettarla e considerarla un valore.

## AMBITO TERRITORIALE DOVE OPERIAMO

1 Azzano Mella	25 Padienghe
2 Capriano dal Colle	26 Moniga
3 Flero	27 Soiano Del Lago
4 Poncarale	28 Manerba
5 San Zeno Naviglio	29 Polpenazze Del Garda
6 Borgosatollo	30 Calvagese Della Riviera
7 Montirone	31 Bedizzole
8 Castenedolo	32 Nuvolato
9 Rezzato	33 Paitone
10 Botticino	34 Prevalle
11 Serle	35 Muscoline
12 Nuvolera	36 Puegnago Del Garda
13 Mazzano	37 San Felice
14 Calcinato	38 Salò
15 Montichiari	39 Gardone Riviera
16 Calvisano	40 Vobarno
17 Visano	41 Toscolano Maderno
18 Remedello	42 Gargnano
19 Acquafrredda	43 Valvestino
20 Carpenedolo	44 Magasa
21 Lonato	45 Tignale
22 Pozzolengo	46 Tremosine
23 Sirmione	47 Limone Del Garda
24 Desenzano	



## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**

La Cooperativa Sociale Onlus La Rondine nella sua storia ultraventennale di cura e assistenza alla popolazione ha assunto un ruolo di riferimento e di eccellenza sul territorio per i servizi socio-assistenziali alla persona.

La differenziazione dei servizi offerti, la loro interconnessione e l'apertura al territorio, sono l'impegno assunto dalla Cooperativa La Rondine per favorire la continuità assistenziale alla popolazione del territorio **dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda e nell'Azienda Socio Sanitaria Spedali Civili di Brescia** e nello specifico nei seguenti comuni: Azzano Mella, Botticino, Borgosatollo, Capriano del Colle, Castenedolo, Flero, Montirone, Mazzano, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Rezzato, San Zeno, Bedizzole, Calvagese della Riviera, Desenzano del Garda, Gardone Riviera, Gargnano, Limone sul Garda, Lonato, Magasa, Manerba del Garda, Moniga del Garda, Polpenazze, Pozzolengo, Sirmione, Soiano del Garda, Tignale, Toscolano Maderno, Tremosine, Valvestino, Montichiari, Calcinato, Carpenedolo, Calvisano, Acquafredda, Remedello, Visano.

La Cooperativa Sociale Onlus La Rondine risponde ai bisogni delle persone attraverso servizi residenziali, diurni e domiciliari di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo.

L'**Assistenza Domiciliare Integrata** è un servizio domiciliare istituito dalla Regione Lombardia, viene erogata tramite Voucher Socio Sanitari, a favore di utenti "fragili" (principalmente anziani e disabili), di tutte le età, che necessitano temporaneamente al domicilio di:

**prestazioni medico specialistiche**

**prestazioni infermieristiche**

**prestazioni fisioterapiche e/o di aiuto infermieristico.**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della Cooperativa Sociale Onlus La Rondine è accreditato con la Regione Lombardia e l'Agenzia di Tutela della Salute della provincia di Brescia attraverso un apposito Patto di Accreditamento al fine di garantire il possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa regionale.

La Cooperativa Sociale La Rondine eroga l'Assistenza Domiciliare Integrata per tutte le tipologie di voucher.

Il Voucher si sostanzia in un "titolo di acquisto" di un determinato valore economico, rilasciato dall'ASST di riferimento, (per il nostro territorio ASST Spedali Civili e ASST del Garda) per ottenere a domicilio prestazioni

## **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

L'obiettivo del servizio è quello di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione delle persone non autosufficienti, offrendo al domicilio un supporto alla fragilità, nello specifico la missione è:

- in ambito assistenziale, quella di sviluppare e gestire servizi di assistenza sanitaria e sociale che garantiscano la massima qualità di vita;
- in ambito sanitario, attuare con i mezzi più opportuni ed efficaci l'assistenza alle persone al fine di favorire e mantenere l'inserimento della persona nel proprio ambiente familiare e sociale.

## QUALI SERVIZI SONO GARANTITI TRAMITE VOUCHER

In base alla richiesta del **Medico di Medicina Generale (MMG)** e alla valutazione multidimensionale delle UCAM dei Distretti Socio Sanitari di appartenenza, i servizi erogabili sono:

- Assistenza infermieristica: medicazioni piaghe da decubito, sostituzione di catetere vescicale, somministrazione farmaci, gestione stomie, accessi venosi, SNG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, prelievi venosi, educazione sanitaria ecc....
- Assistenza riabilitativa: rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione alla famiglia/addestramento ausili;
- Assistenza educativa: interventi educativi a favore di persone con disabilità, anziani dementi e loro familiari/caregiver;
- Assistenza psicologica: valutazione e sostegno psicologico, case management;
- Consulenze medico-specialistiche domiciliari: fisiatra, palliatore;
- Interventi socio assistenziali e socio sanitari: aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella mobilizzazione e nella gestione domiciliare di pazienti allettati.

## DESTINATARI

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative).

Più nello specifico, il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:

- ▶ presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- ▶ presenza di una condizione di non deambulabilità;
- ▶ non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- ▶ presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- ▶ presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche):

## ACCESSO AL SERVIZIO

L'assistenza viene garantita a tutte le persone che scelgono come erogatore la **Società Cooperativa Sociale Onlus La Rondine.**

La domanda per le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata deve essere presentata all'U.C.A.M. ( Unità di Continuità Assistenziale Multidisciplinare) del Distretto di riferimento attraverso il Medico di Medicina Generale (medico curante) e il Pediatra di Libera Scelta, in accordo con la persona interessata o suo familiare.

L'UCAM, costituita dal medico responsabile del Distretto, l'infermiere e l'assistente sociale, eventualmente coadiuvati da un medico specialista, valuta i bisogni socio-sanitari dell'utente definendo il piano d'intervento.



Tale piano costituisce il **voucher socio-sanitario** che, a seconda dell'intensità professionale richiesta, può essere dei seguenti profili:

- ∞ prestazionale prelievo (prelievo infermieristico a domicilio)
- ∞ prestazionale (intervento infermieristico e fisioterapico a domicilio)
- ∞ 4 profili assistenziali (1°, 2°, 3°, 4° profilo): in base alla gravità del paziente, viene determinato il mix di prestazioni erogate da un'equipe multidisciplinare.

**IL PAZIENTE CHE RICEVERA' IL VOUCHER CORRISPONDENTE AD UN PROFILO ASSISTENZIALE O PRESTAZIONALE, AVRA' A DISPOSIZIONE UNA LISTA DI SOGGETTI ACCREDITATI, FRA CUI ANCHE "LA RONDINE" -SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS, TRA I QUALI SCEGLIERE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.**

### LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

	<b>FIGURA PROFESSIONALE</b>	<b>FUNZIONI – ATTIVITA'</b>
	MEDICO - RESPONSABILE SANITARIO	RESPONSABILE SANITARIO
	MEDICO GERIATRA	REFERENTE DEI PROTOCOLLI
	IP COORDINATORE	COORDINAMENTO ED EROGAZIONE
<b>EQUIPE</b>		
<b>SOCIO SANITARIA</b>	INFERMIERI	EROGAZIONE PRESTAZIONI
	TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE	
	EDUCATORI	
	OPERATORI OSS/ASA	
	MEDICO PALLIATORE	CONSULENZE SPECIALISTICHE
	MEDICO FISIATRA	
	PSICOLOGO	
	RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	RESPONSABILE SISTEMA AMMINISTRATIVO
<b>SUPPORTO</b>		
<b>AMMINISTRATIVO</b>	IMPIEGATA AMMINISTRATIVA	UFF. INFORMAZIONI - SUPPORTO AMMINISTRATIVO

La struttura, per l'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

1 medico, nello specifico incaricato come Responsabile Sanitario, con funzioni di Responsabile del Servizio;

1 medico Geriatra Responsabile dei Protocolli;

1 Infermiere con funzioni di coordinamento del servizio – Care Manager;

Infermieri, fisioterapisti ed educatori, ciascuno con le funzioni proprie della propria professione;

Ausiliari Socio Assistenziali / Operatori Socio Sanitari.

Per garantire consulenze specialistiche e valutazioni, l'organizzazione si avvale di un Medico Palliatore, di un Medico Fisiatra e di uno Psicologo.

L'equipe si avvale, ed è integrata, dalle competenze delle seguenti figure professionali:

1 Responsabile Amministrativo, per la gestione delle pratiche e la fatturazione,

1 impiegata Amministrativa addetta al supporto amministrativo e allo smistamento delle telefonate dirette al servizio.

L'erogazione dei voucher socio-sanitari e delle prestazioni estemporanee è garantita da operatori fortemente motivati, con un livello di professionalità elevato riguardo le complessità assistenziali dei soggetti fragili; inoltre la scelta che la cooperativa La Rondine ha effettuato per fidelizzare il personale e stata quella di avere operatori regolarmente assunti.

## **MODALITA' DI EROGAZIONE**

L'UCAM di ogni ASST dopo aver preso visione dell'Ente scelto dal paziente/familiare per l'erogazione del servizio, segnala in via telematica l'apertura dei voucher con i termini di intervento e con i dati clinici e anagrafici dell'utente.

Il coordinatore del servizio contatta l'utente o il caregiver e concorda modalità e tempi per l'espletamento della prestazione.

Al primo accesso viene predisposto il FASAS, raccolto il consenso, consegnata la carta dei servizi. Ad ogni accesso viene compilato il diario assistenziale che viene firmato dall'operatore e controfirmato dall'utente e/o il caregiver di riferimento.

## **TEMPI DI ATTIVAZIONE**

La presa in carico del paziente avviene con la seguente tempistica dal ricevimento della segnalazione da parte dell'UCAM del distretto:

- ▶ Entro le 24 ore per i pazienti affetti da patologie acute
- ▶ Entro 72 ore per i pazienti affetti da patologie croniche

## **ORARI DEL SERVIZIO**

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00.

La segreteria del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per informazioni o reclami è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e risponde al numero telefonico 030/2629716. E' attiva una segreteria telefonica con possibilità di accoglimento dei messaggi degli utenti negli orari di chiusura.

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il Medico di Medicina Generale di appartenenza, per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è garantita la continuità assistenziale attraverso la pronta disponibilità telefonica al n. **346/3584041**.

## **MODALITA' OPERATIVE**

Tutti i professionisti attivati intervengono in équipe se necessario e comunque sempre in base ad uno specifico **Piano Assistenziale Individualizzato**: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elaborano in équipe progetti e programmi di intervento.

Tutti gli interventi saranno concordati e realizzati in collaborazione con il **Medico di Medicina Generale**, che rimane il responsabile ultimo di tutti gli aspetti sanitari dell'assistenza domiciliare.

**Tutti gli operatori impiegati sono identificabili attraverso idoneo tesserino di riconoscimento con foto, nome e cognome.**

### ● **Infermieri**

Il servizio infermieristico domiciliare è attivo **tutti i giorni dell'anno, dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 20.00**.

Durante i primi accessi, l'**infermiere tutor** (responsabile del caso), dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie, illustrerà al malato ed ai famigliari gli obiettivi dell'intervento, le modalità di lavoro e che saranno riassunti nel Piano Assistenziale Individualizzato.

Gli infermieri che si alterneranno sono tutti professionalmente preparati e con esperienza nel campo delle Cure Domiciliari.

### ● **Terapisti della riabilitazione**

Si attivano dopo una valutazione del medico fisiatra del Distretto Socio Sanitario di appartenenza; attuano una serie di interventi tesi al **recupero delle funzioni motorie** della persona al fine di consentirle il massimo dell'autonomia in base alle capacità residue di ciascun individuo.

### ● **Medici specialisti, educatore, psicologo**

Vengono attivati in base ai **bisogni specifici** della persona assistita in accordo con il medico di MMG e dell'UCAM di ogni ASST Territoriale di appartenenza.

### ● **ASA/OSS**

Vengono attivati solo in alcuni casi con l'incarico di provvedere all'igiene personale e alla mobilitazione della persona allettata.

Gli operatori della cooperativa sono tenuti alla compilazione di una apposita modulistica ogni qual volta si recheranno presso il domicilio dell'utente. Verrà chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata. Il **Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)** verrà lasciato al domicilio per tutta la durata del Voucher. Ad ogni utente o suo familiare è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il foglio di rendicontazione e il diario assistenziale e il piano individuale.

## **MODALITA' DI DIMISSIONI E DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La dimissione del paziente inserito nel servizio di Assistenza Domiciliare Integrata può avvenire per i seguenti motivi:

- ▶ Guarigione
- ▶ Ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria
- ▶ Decesso
- ▶ Rinuncia paziente
- ▶ Termine voucher

Nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare, la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza integrativa alternativa assicurando la trasmissione puntuale delle informazioni e della documentazione riferita al paziente.

Gli operatori della Società Cooperativa Sociale Onlus provvedono alla chiusura della cartella del paziente avendo cura di controllare la conformità della compilazione, ritirano il FASAS consegnandolo al coordinatore per la conservazione.

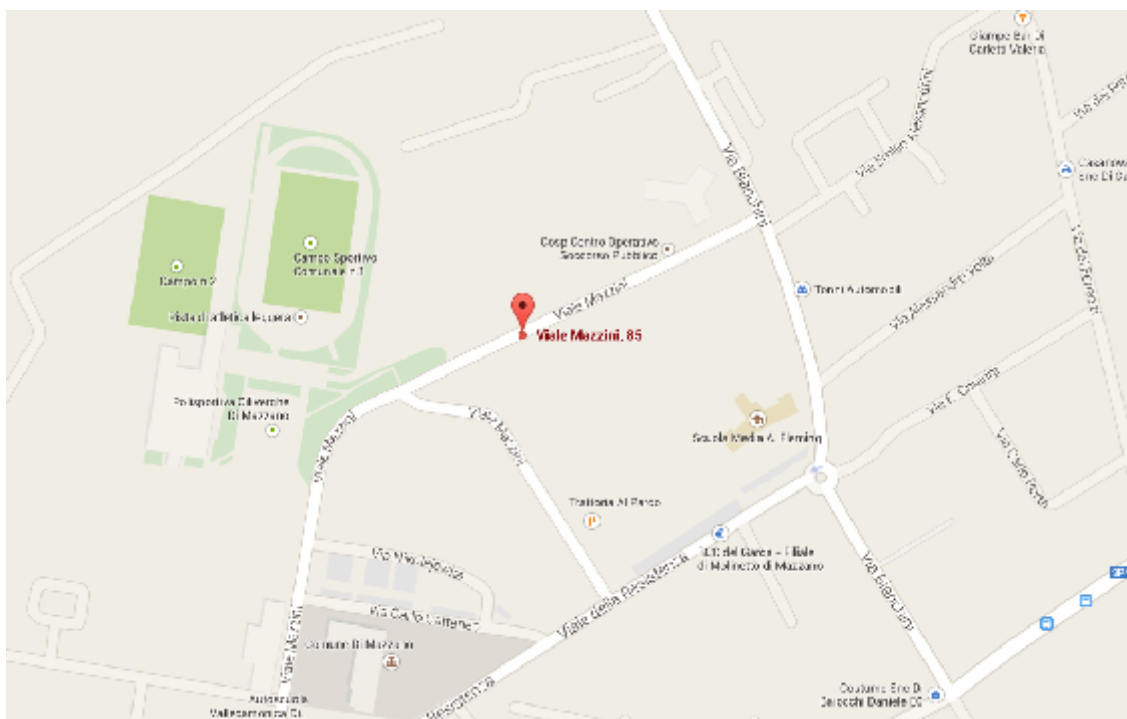
## **DOVE SIAMO**

La sede del Servizio è collocata al seguente indirizzo:

**Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)  
Primo Piano Presso la sede della Cooperativa  
Molinetto di Mazzano, Via Mazzini 85**

**Tel. 030/2629716 - fax 030/2121073 e-mail: [servizioadi@larondinecoop.it](mailto:servizioadi@larondinecoop.it)**

La sede è raggiungibile sia in automobile (dall'autostrada A4 uscita Brescia Est) sia con i mezzi pubblici (provenendo da Brescia autolinea SAIA direzione Portese - provenendo dal lago autolinea SAIA direzione Brescia)



## **ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITA'**

Le attività del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono coordinate da:

Dott. ssa Franchi Luisella - Responsabile Sanitario

Inf. Calderon Palma Elisabeth Rubi - Care Manager

## **SERVIZIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO**

Il Coordinatore del Servizio viene individuato quale Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il paziente o i familiari hanno la possibilità di inoltrare lamentele per disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- ▶ rivolgendosi al Coordinatore del Servizio che nel corso di un colloquio anche telefonico raccoglierà la segnalazione e metterà in atto un percorso di approfondimento sulla segnalazione della famiglia;
- ▶ compilando la scheda di segnalazione reclami, apprezzamenti o suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi e consegnandola presso la sede del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata a Mazzano in via G. Mazzini, 85 ( 1° Piano) oppure consegnandola all'operatore che si reca a domicilio. La cooperativa provvederà a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di facile soluzione; i reclami di maggiore complessità saranno affidati per la loro risoluzione ad un gruppo di valutazione formato dai coordinatori dei servizi e da un referente del Consiglio di Amministrazione.

## **RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE**

Nel rispetto del diritto di accesso e acquisizione della documentazione amministrativa e sanitaria, la Coordinatrice del servizio ADI si rende disponibile alla visione ed eventualmente alla consegna di copia della cartella sanitaria in suo possesso, ai familiare/tutore dell'utente, facendo compilare loro un modulo di consegna. Il FASAS verrà conservato per 6 mesi in caso di richiesta da parte di aventi diritto.

## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in equipe e saranno alla base per il miglioramento continuo del servizio, vengono somministrati con cadenza annuale a tutti gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

***Vi ringraziamo per averci scelto***

***Mazzano, 01 Marzo 2019***