

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

ATS Pavia

ATS Milano Città Metropolitana

ATS Brianza

ATS Insubria

PUNTO SERVICE

Cooperativa Sociale a r.l.



PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

INDICE

PREMESSA	3
SEZIONE I	5
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	
<i>Chi siamo</i>	5
<i>Settori di attività</i>	6
<i>Le nostre sedi</i>	6
<i>Mission e Vision</i>	7
SEZIONE II	8
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI OFFERTE	
<i>Servizio C-Dom accreditata a contratto</i>	8
<i>Il Voucher Socio-Sanitario</i>	8
<i>Destinatari del servizio</i>	8
<i>Attivazione del servizio C-Dom</i>	8
<i>Valutazione multidimensionale del bisogno</i>	8
<i>Scelta dell'Ente Erogatore</i>	9
<i>Segnalazione di attivazione del servizio all'Ente Erogatore e sua organizzazione</i>	9
<i>Primo accesso al domicilio</i>	10
<i>Tipologia di prestazioni e servizi erogati</i>	10
<i>Continuità nella presa in carico</i>	10
<i>Richiesta di colloquio di utente/caregiver con il coordinatore del servizio C-Dom</i>	12
<i>Dimissione</i>	12
<i>Integrazione professionale</i>	12
<i>Attività di rivalutazione e controllo</i>	13
<i>Presenza del FASAS a domicilio</i>	14
<i>Il personale del servizio C-Dom (funzionigramma)</i>	14
<i>Le prestazioni garantite</i>	15
SEZIONE III	19
STANDARD DI QUALITÀ	
<i>Gli standard di qualità</i>	19
<i>Modalità di verifica e Customer Satisfaction</i>	20
SEZIONE IV	21
L'UTENTE: DIRITTI E DOVERI	
<i>I diritti</i>	21
<i>I doveri</i>	22
<i>Meccanismi di tutela e partecipazione</i>	22

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

SEZIONE V 24

NOTIZIE UTILI

URP: ubicazione ed orari 24

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



PREMESSA

Curare a casa richiede un cambiamento di prospettiva sostanziale: dal malato che ruota intorno alle strutture erogatrici, alle strutture e professioni che assumono come centro di gravità la persona con i suoi bisogni. Le cure domiciliari, ed in particolare l'assistenza domiciliare integrata, rappresentano una base privilegiata di azione per garantire flessibilità ed efficacia degli interventi.

(Decreto Presidente della Repubblica 23 luglio 98: Approvazione Piano Sanitario Nazionale per il triennio 1998-2000)

3

CARTA DEI SERVIZI:

Ultima Modifica: 16 Gennaio 2023

La carta dei servizi è consultabile sul sito internet www.puntoservice.org nella sezione "Assistenza domiciliare"

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

4

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione del Servizio, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La “Carta” non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta del servizio, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

Caresanablot, 30/11/2022

Punto Service
Cooperativa Sociale a r.l.
Il Legale Rappresentante

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



SEZIONE I

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Chi siamo

Costituita a Vercelli nel 1989 da un gruppo dirigente proveniente da decennale esperienza nel settore, Punto Service inizia la propria attività nel 1990 lavorando principalmente con la Pubblica Amministrazione ed operando nel territorio piemontese con offerta di Servizi Socio Assistenziali ed Educativi.

Dopo pochi anni inizia una rapida espansione territoriale sia nel settore pubblico che nel mercato socio sanitario assistenziale gestito dai privati. Lo sviluppo porta all'apertura nel 1993 di una prima sede operativa in Lombardia e successivamente all'acquisizione di nuovi servizi in Emilia Romagna, Veneto e Liguria. Nel 2008 la Cooperativa acquisisce la prima Residenza per anziani in Toscana.

L'attenzione e l'impegno per una sempre crescente qualità dei servizi, delle prestazioni e dei metodi di lavoro sono stati motore dell'implementazione e della formalizzazione del Sistema Qualità di Punto Service, che nel 1998 ha ottenuto, fra i primi nel settore, la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001.

Nel 2009 Punto Service ha ottenuto inoltre la certificazione del Sistema Qualità in conformità alla norma UNI 11034:2003, complementare alla UNI EN ISO 9001, ed inerente specificatamente alla gestione di nidi d'infanzia e di servizi integrativi ai nidi d'infanzia.

Nell'ottica del miglioramento continuo del livello dei servizi offerti nel 2007 Punto Service implementa il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ed intraprende l'iter per la verifica e la certificazione etica. Nel 2008 il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale di Punto Service è certificato in conformità alla norma SA 8000. La Certificazione Etica, oltre che riconoscimento di un ambiente di lavoro sereno, sano e sicuro, e della trasparenza dei processi produttivi a garanzia dei committenti e degli utenti dei servizi gestiti, è un ulteriore stimolo all'impegno sociale ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, della comunicazione e del rapporto con tutti gli stakeholders della Cooperativa.

A garanzia della qualità dei servizi offerti, Punto Service dedica la massima attenzione, oltre che al mantenimento e allo sviluppo di un'organizzazione efficiente, al corretto svolgimento delle attività, alla gentilezza e alla cortesia nell'approccio con gli assistiti, alla disponibilità e alla capacità di soddisfare i bisogni e le esigenze espresse e non, degli utenti, alla disponibilità e alla collaborazione reciproca nell'affrontare il quotidiano.

La soddisfazione del cliente, oltre che all'esperienza e alla sensibilità di ciascun operatore, è affidata ad un sistema documentale che costituisce un punto di riferimento comune tra i diversi servizi e permette di rendere riproducibili le attività: la professionalità viene condivisa, il miglioramento ottenuto in un servizio viene proposto in un altro, favorendo lo sviluppo costante ed omogeneo dell'intera organizzazione.

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

Settori di attività

Punto Service opera nel settore dei Servizi Socio Sanitari Assistenziali ed Educativi offrendo:

Servizi Socio Sanitari Assistenziali

- Gestione integrata di strutture residenziali e semi residenziali per anziani autosufficienti e non autosufficienti.
- Servizi di assistenza domiciliare svolto da personale Assistenziale.
- Servizi di assistenza domiciliare integrata svolto da personale Assistenziale, infermieristico e fisioterapico.

Servizi Educativi

- Gestioni di comunità alloggio e centri diurni per minori e portatori di handicap.
- Servizi Educativi territoriali.
- Gestione di asili nido e spazio famiglie.
- Gestione di servizi integrativi scolastici (pre-post dopo scuola) e di assistenza scolastica ai portatori di handicap.

Le nostre sedi

Attualmente Punto Service è presente su larga scala nel Nord e Centro Italia con clienti sia pubblici che privati in Piemonte, Lombardia, Liguria, Emilia-Romagna, Toscana e Marche.

Nel 2021 ha realizzato un fatturato di 87 milioni di euro impiegando circa 3.000 soci: per il suo fatturato e la sua struttura aziendale si colloca tra le prime aziende del settore a livello nazionale.

Sede Legale Cooperativa

Via Vercelli 23/a
13030 Caresanablot (VC)
Tel: 0161 23 48 00
Fax: 0161 23 48 26



La sede organizzativa e le sedi operative C- DOM non sono aperte al pubblico.

Sede Organizzativa Regionale ed Operativa C-Dom ATS Pavia

Via Santa Maria, 6
27029 Vigevano – Pavia (PV)
Cellulare: 346 23 25 649
Mail: assistenzadomiciliare@puntoservice.org,
adipavia@puntoservice.org



PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



[Sede Operativa C-Dom ATS Città Metropolitana di Milano](#)

c/o RSA I PIOPPI Via L. Da Vinci ,38

20070 Dresano - Milano

Tel: 02 64 60 809

Fax: 02 66 28 07 83

Cellulare: 346 23 25 649

Mail: assistenzadomiciliare@puntoservice.org; adimilano@puntoservice.org



[Sede Operativa C-Dom ATS Insubria](#)

c/o RSA Villa Dossel Via Mazzano 12

22030 Caglio – Como (CO)

Tel: 031 67 72 47

Fax: 031 67 71 140

Cellulare: 346 23 14 311

Mail: assistenzadomiciliare@puntoservice.org; adicom@puntoservice.org



[Sede Operativa C-Dom ATS Brianza](#)

Via Indipendenza, 78

20821 Meda - Monza e Brianza

Cellulare: 346 23 14 311

Mail: assistenzadomiciliare@puntoservice.org; adimonza@puntoservice.org



Mission & Vision

[La nostra Mission](#)

Realizzare un modello di impresa innovativa, semplice e dinamica che, grazie ad una struttura riproducibile, permette di coniugare concretamente la soddisfazione di tutti gli attori coinvolti con il successo sul mercato del centro-nord Italia.

[La nostra Vision](#)

Essere riconosciuti Leader in Italia nella proposta di servizi innovativi e nella capacità di rispondere alle esigenze dei Committenti e degli utenti grazie allo sviluppo del valore delle persone e all'efficacia degli strumenti organizzativi predisposti. Ovunque operiamo.

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e **Registro Imprese di Vercelli** 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | **Albo Nazionale Cooperative** A161955

     puntoservice.org



SEZIONE II

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI OFFERTE

8

Servizio C-Dom accreditato a contratto

Nel servizio C-Dom le prestazioni vengono erogate in regime di accreditamento contrattualizzato con l'ATS territorialmente competente e pertanto sono gratuite.

Il Voucher Socio-Sanitario

Il Voucher Socio-Sanitario è un titolo d'acquisto che permette di utilizzare prestazioni di assistenza domiciliare sociosanitaria integrata da soggetti accreditati sia pubblici che privati, svolte da personale professionalmente qualificato.

Destinatari del servizio

I destinatari del servizio C-Dom sono persone che, temporaneamente o permanentemente, presentano le seguenti caratteristiche:

- presenza di bisogni sanitari o sociosanitari semplici o complessi;
- non trasportabilità con i comuni mezzi di trasporto;
- incapacità di deambulazione in autonomia;
- presenza di caregiver;
- presenza di domicilio idoneo allo svolgimento delle attività.

Il servizio è fruibile senza limiti di età e di reddito.

Attivazione del servizio C-Dom

La richiesta di attivazione del servizio C-Dom viene effettuata, previa verifica dei requisiti riportati nel capitolo precedente, da:

- medico di medicina generale o pediatra di libera scelta;
- medico specialista ospedaliero;
- medico di distretto (ASST).

La richiesta di attivazione del servizio viene inviata alla centrale operativa voucher (ASST) che la inoltra all'ufficio territorialmente competente nel quale viene presa in carico dagli operatori dell'equipe di valutazione multidimensionale (ASST).

Valutazione multidimensionale del bisogno

Viene effettuata dagli operatori delle equipe di valutazione multidimensionale di ASST, al domicilio dell'utente, attraverso la somministrazione di scale di valutazione validate a livello nazionale e internazionale, previa verifica della presenza dei requisiti di accesso al servizio.

Qualora sussistano i requisiti di attivazione del servizio e il bisogno sanitario o sociosanitario l'equipe di valutazione multidimensionale di ASST redige il Progetto Individuale.

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955



Scelta dell'Ente Erogatore

L'equipe di valutazione multidimensionale di ASST fornisce all'utente elenco nel quale sono presenti tutti gli enti erogatori C-Dom che erogano il servizio nel distretto di domicilio dell'utente. Il cittadino esprime libera scelta relativamente all'ente erogatore che provvederà ad erogare le prestazioni identificate in relazione agli obiettivi previsti nel progetto individuale redatto dall'unità di valutazione multidimensionale di di ASST.

Segnalazione di attivazione del servizio all'ente erogatore e sua organizzazione

Il coordinatore, ricevuta l'attivazione del servizio per un nuovo utente, provvede alla sua assegnazione al/agli operatore/operatori identificato/i per la gestione dell'assistenza definendo il referente del caso per la persona assistita e il case manager. L'assegnazione avviene preferibilmente entro la giornata di attivazione e comunque entro 24 ore dalla stessa.

Il referente del caso è il professionista di riferimento per l'assistito, il caregiver, la famiglia e i servizi coinvolti nell'assistenza. Il referente del caso garantisce la continuità del percorso di cura e di assistenza attraverso la supervisione dei processi, la loro messa in rete, la rivalutazione e l'adeguamento del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Il case manager è l'operatore, che può coincidere con il referente del caso, a cui viene affidato il compito di assicurare la regia e il coordinamento dell'intero processo assistenziale, l'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il PI, il monitoraggio continuo e la dimissione.

Il coordinatore trasmette all'operatore le informazioni relative al nuovo utente.

L'operatore al quale è stato assegnato il nuovo utente provvede a contattarlo telefonicamente il prima possibile (preferibilmente nella giornata di assegnazione e comunque entro 24 ore dalla stessa). L'operatore concorda con l'utente la data e l'orario del primo accesso informandosi preliminarmente sui bisogni presenti e su eventuali criticità.

La presa in carico effettiva dell'utente, che si realizza con il primo accesso a domicilio e con l'apertura del FASAS, deve essere garantita entro 72 ore dall'attivazione di ASST.

In caso di necessità urgenti, per le quali si rende necessaria una presa in carico precoce, segnalate via mail dall'UVM di ASST al fine di garantire continuità nell'assistenza (ad esempio in caso di dimissione protetta), la presa in carico effettiva avviene entro 24 ore dalla segnalazione di ASST.

Se l'attivazione di un nuovo utente prevede esclusivamente prestazioni di riabilitazione la presa in carico effettiva può avvenire anche successivamente a 72 ore dalla segnalazione di ASST (tranne in caso di dimissione protetta). La presa in carico effettiva può avvenire oltre le 72 ore dall'attivazione anche per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante (per esempio in caso di necessità di sostituzione di catetere vescicale a distanza di 20 giorni dall'attivazione).

Tutte le figure professionali previste dall'accreditamento e attivabili nei PI redatti dalle UVM di ASST sono disponibili nell'organico del servizio C-Dom e sono regolarmente impiegabili nell'assistenza.

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

Primo accesso a domicilio

Il primo accesso al domicilio rappresenta un momento delicato da utilizzare per impostare correttamente il rapporto fra operatore/servizio e utente/caregiver. Il primo strumento per stabilire un contatto positivo con il nuovo utente è senza dubbio il colloquio di presa in carico che rappresenta un momento imprescindibile di conoscenza reciproca e un punto di partenza per instaurare un rapporto fiduciario reciproco. Il colloquio di presa in carico, finalizzato ad implementare le informazioni fornite dalla somministrazione delle scale di valutazione con indagine sulle condizioni familiari, assistenziale e sociali, viene effettuato con l'utente e con il caregiver/familiare. Il rapporto fiduciario reciproco viene costruito ad ogni accesso dall'operatore attraverso la puntualità nell'accesso al domicilio, l'empatia, la disponibilità di ascolto e la proposta di soluzione ai problemi evidenziati. L'operatore si rende disponibile all'ascolto anche al di fuori dell'accesso domiciliare se strettamente necessario.

Al primo accesso al domicilio l'operatore compila il fascicolo socio-sanitario-assistenziale.

La definizione del Piano di Assistenza Individuale (PAI) avviene sulla base di quanto previsto nel Progetto Individuale (PI) redatto dall'unità di valutazione multidimensionale di ASST.

L'operatore pianifica gli interventi successivi concordando con l'utente giorni e orari degli accessi nel rispetto di quanto previsto nel PI e nel PAI.

Gli operatori, nell'abito delle C-Dom, collaborano attivamente con altri operatori esterni, coinvolti nell'assistenza, quali ad esempio infermieri di famiglia e comunità, assistenti sociali dei Comuni/Piani di zona, operatori del terzo settore, ecc.

Tipologia di prestazioni e servizi erogati

La tipologia di prestazioni e servizi erogati rispetta quanto previsto dall'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017: trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici, di aiuto infermieristico e assistenza tutelare professionale necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Continuità della presa in carico

Viene garantita la copertura delle cure domiciliari:

- 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì per i percorsi che prevedono attività prestazionali o monoprofessionali;
- 7 giorni a settimana per i percorsi che prevedono attività integrate.

In ogni caso viene garantito l'assolvimento del bisogno emerso dalla VMD e riportato in PI e PAI.

Viene garantita la continuità della presa in carico di tutti gli utenti per tutta la durata dell'assistenza. Nell'ambito dell'attività di coordinamento viene fortemente favorita la continuità assistenziale da parte dello stesso operatore.

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | **Albo Nazionale Cooperative** A161955

E' compito dell'operatore, nell'ambito dell'attività informativa ed educativa effettuata nei confronti dell'utente e del caregiver fin dai primi giorni di presa in carico, trasmettere il fatto che, soprattutto per le assistenze di lunga durata, può rendersi necessaria la sostituzione dell'operatore di riferimento con altro operatore, adeguatamente informato sulla situazione specifica e sui bisogni presenti, per motivi pianificabili (ferie, permessi) o non pianificabili (malattia, impossibilità imprevista di utilizzo del mezzo di trasporto, conclusione della collaborazione senza preavviso, situazioni di emergenza pandemica, ecc).

11

Qualora si verificasse la situazione descritta il coordinatore del servizio provvede ad informare prontamente l'utente delle modifiche previste al fine di garantire la continuità dell'assistenza. L'operatore di riferimento provvede a contattare il collega sostituto per il passaggio di consegne. Il collega sostituto utilizza, oltre allo strumento del colloquio con utente/caregiver, il FASAS per verificare la situazione e i bisogni dell'utente.

Il servizio di cure domiciliari è stato negli anni implementato al fine di ridurre il più possibile il turn over degli operatori sui singoli casi. Il risultato ottenuto, frutto di azioni continue di miglioramento della qualità assistenziale, si basa sui seguenti principi:

- presenza di adeguato numero di operatori per ogni categoria professionale;
- azionamento inteso come definizione di un territorio limitato nel quale un operatore effettua l'assistenza.

Il coordinatore del servizio è costantemente aggiornato sull'andamento dell'assistenza di tutti gli utenti in carico: qualora non sia possibile il passaggio di consegna fra operatore di riferimento e nuovo operatore è il coordinatore a trasmettere le informazioni necessarie a garantire la continuità dell'assistenza all'utente al nuovo operatore.

L'operatore di riferimento informa periodicamente il MMG/PLS, telefonicamente o via mail, relativamente all'andamento dell'assistenza e mantiene i rapporti con l'UVM di ASST. Lo stesso percorso viene effettuato qualora sia stato identificato dall'utente uno specialista di riferimento.

Le scale di valutazione e il PAI vengono aggiornati:

- al variare significativo dei bisogni;
- periodicamente ogni 3 mesi.

Ogni aggiornamento del PAI deve essere condiviso, attraverso apposizione di firma:

- con tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza;
- con l'utente (se in grado di autodeterminarsi e di apporre firma);
- con la figura di protezione giuridica se nominata;
- con il caregiver o con i familiari;
- con il MMG/PLS.

In caso di problematiche sociali con coinvolgimento dei Comuni/Piani di zona il PAI deve essere condiviso anche con l'assistente sociale di riferimento.

Le scale di valutazione utilizzate sono validate a livello nazionale e internazionale.

La somministrazione di scale di valutazione è finalizzata:

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



- a rilevare i bisogni dell'utente e le eventuali variazioni degli stessi;
- a monitorare, misurare e comparare l'efficacia degli interventi attuati.

Nei casi in cui si rende necessario garantire la continuità dell'informazione sull'assistenza (per esempio in caso di ricovero ospedaliero) l'operatore di riferimento si rende disponibile per colloquio telefonico con il referente ospedaliero. Per situazioni particolari è possibile rendere disponibile, a seguito di richiesta scritta indirizzata alla direzione sanitaria, copia dell'intero FASAS o richiedere certificazione alla direzione sanitaria.

12

In caso di riscontro di situazione clinicamente critica durante l'accesso al domicilio l'operatore avvisa prontamente il MMG/PLS e allerta il servizio emergenza/urgenza 112 per l'invio in pronto soccorso garantendo l'assistenza possibile in base al profilo professionale.

Richiesta di colloquio di utente/caregiver con il coordinatore del servizio C-Dom

In caso di necessità l'utente/caregiver può richiedere, al coordinatore del servizio C-Dom, di effettuare colloquio. Il colloquio può avvenire, previo appuntamento:

- al domicilio dell'utente;
- da remoto, telefonicamente;
- da remoto, tramite meeting in video chiamata.

Dimissione

Le dimissioni possono avvenire per:

- obiettivi raggiunti;
- assenza dal domicilio per più di 15 giorni (ricovero ospedaliero, trasferimento temporaneo o definitivo dal domicilio);
- richiesta di cambio ente erogatore da parte dell'utente;
- passaggio ad altro servizio domiciliare (ad esempio UCP-Dom);
- passaggio a regime residenziale (per esempio ricovero in RSA);
- decesso dell'utente.

Nei casi in cui si rende necessario garantire la continuità dell'informazione (per esempio in caso di ricovero ospedaliero, in RSA o per passaggio a UCP-Dom) l'operatore di riferimento si rende disponibile per colloquio telefonico con la nuova struttura/servizio. Per situazioni particolari è possibile rendere disponibile, a seguito di richiesta scritta indirizzata alla direzione sanitaria, copia dell'intero FASAS o richiedere lettera di dimissione alla direzione sanitaria.

Integrazione professionale

L'integrazione professionale viene garantita attraverso la conoscenza, da parte di ogni operatore, della presenza di altri operatori impegnati nella gestione dei bisogni dell'utente. Il coordinatore del servizio, all'atto dell'assegnazione del nuovo utente all'operatore, informa prontamente relativamente alla presenza di altre figure professionali previste nel PI e comunica i nominativi riportando le informazioni in suo possesso e stimolando la condivisione delle informazioni fra operatori. Lo stesso percorso viene effettuato qualora, in corso di un titolo già attivo, venga successivamente inserita un'altra figura professionale.

Il coordinatore del servizio:

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



- riceve costantemente informazioni dagli operatori che gestiscono gli utenti in modo da garantire una piena conoscenza di ogni singolo utente in carico;
- invia costantemente informazioni riguardanti modifiche nell'assistenza o quesiti da parte delle UVM di ASST;
- si interfaccia periodicamente con l'utente/caregiver in caso di necessità e per conoscere l'andamento del servizio al fine di garantire il rapporto fiduciario fra utente/caregiver e operatore/ente erogatore.

Gli operatori:

- comunicano costantemente in caso di variazione dei bisogni o delle condizioni assistenziali e sociali degli utenti con gli altri operatori impegnati nel fornire assistenza allo stesso utente, con il coordinatore del servizio, con le UVM di ASST, con il MMG/PLS, con eventuali specialisti di riferimento e con il direttore sanitario del servizio.

Gli operatori rilevano necessità quali, ad esempio, il passaggio da C-Dom a UCP-Dom (anche pediatrica) o l'attivazione della rete della terapia del dolore (anche pediatrica). In questo caso viene coinvolto il MMG che, nel ruolo di responsabile clinico dell'utente, decide se è indicata l'attivazione del percorso. L'operatore provvede ad informare l'UVM di ASST e ad agevolare il percorso informando utente e caregiver sulle peculiarità dei servizi attivabili e garantendo il passaggio di consegne, con le modalità precedentemente descritte, agli operatori che prenderanno in carico l'utente.

Gli operatori garantiscono continuità nel rapporto con specialisti di riferimento, previsti nel PI o nel PAI, attraverso periodiche informative e preliminare/successivo confronto con il MMG/PLS e con UVM di ASST.

Nel caso in cui si rendesse necessario un supporto psicologico all'utente il percorso attuato non differisce da quello previsto in caso di variazione dei bisogni assistenziali.

Qualora il caregiver o il familiare avesse necessità di un supporto psicologico viene effettuata attività informativa sui servizi utilizzabili e, con il consenso della persona, si procede ad informare l'UVM di ASST e il MMG/PLS per l'attivazione del servizio pubblico più idoneo.

In ogni caso il FASAS, correttamente compilato, rappresenta il mezzo principale per il passaggio formale delle informazioni relative all'utente. IL FASAS deve essere a disposizione di tutti gli operatori impegnati nell'assistenza.

Attività di rivalutazione e controllo

E' prevista un'attività di rivalutazione e controllo effettuata al domicilio dell'utente dal direttore sanitario del servizio o da suo delegato.

L'attività di rivalutazione e controllo ha i seguenti scopi:

- verificare l'appropriatezza della presa in carico;
- verificare la coerenza della presa in carico con PI e PAI;
- verificare la presenza di criticità nell'assistenza;
- verificare la corretta compilazione e aggiornamento del FASAS in ogni sua parte;
- verificare che le attività previste vengano effettuate correttamente nel rispetto delle procedure, istruzioni operative, linee guida e protocolli aziendali.

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | **Albo Nazionale Cooperative** A161955

Presenza del FASAS a domicilio

Il FASAS viene aperto al primo accesso domiciliare. L'operatore compila adeguatamente tutte le parti del FASAS e responsabilizza l'utente/caregiver sull'importanza dello stesso e sulla necessità di corretta tenuta. Il FASAS è a disposizione di tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza.

14 Il FASAS prodotto durante il servizio all'utente potrà essere richiesto, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. Il FASAS sarà rilasciato entro il termine di 15 giorni, prorogabili a 30 per integrazioni, dalla richiesta previo pagamento dei diritti di segreteria pari a 0,75€ per pagina.

Il personale del servizio C-Dom (funzionigramma)

Responsabile

Ha la guida e il controllo di tutte le attività ponendosi come interlocutore diretto dei coordinatori dei servizi C-Dom per la verifica della quantità e della qualità dei servizi erogati. E' il responsabile delle attività di valutazione del miglioramento della qualità in sinergia con i coordinatori e con la direzione sanitaria. È a disposizione quale interlocutore diretto per utenti e familiari, enti di vigilanza e controllo ed enti territoriali.

Coordinatore

Gestisce la pianificazione ed il controllo delle attività. Può assumere il ruolo di care manager per gli utenti in carico al servizio; rappresenta il referente nei confronti delle ASST. Mantiene rapporti con gli utenti, i familiari, gli operatori, le unità di valutazione multidimensionale di ASST, gli enti di vigilanza e controllo e gli enti territoriali. E' responsabile del sistema informativo, aggiorna la banca dati informatica attraverso il programma di interfaccia con le ASST. Vigila sulla corretta compilazione del FASAS da parte degli operatori e sulla corretta archiviazione. E' responsabile della corretta conservazione dei farmaci e della supervisione sul controllo periodico della scadenza dei farmaci e dei presidi presenti in sede. E' il referente per la gestione del personale, la pianificazione e attuazione della formazione del personale secondo la programmazione annuale. Gestisce l'ufficio relazioni con il pubblico presente nella sede organizzativa; favorisce la comunicazione tra l'utente e il familiare e l'operatore, raccoglie consigli, proposte, reclami e disservizi, vigila sulla distribuzione dei questionari di gradimento agli utenti. E' inoltre referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali.

Responsabile Sanitario

Assicura il mantenimento dei requisiti sanitari previsti dalla normativa di riferimento e verifica la qualità degli interventi svolti, verifica la corretta gestione del materiale sanitario, presidi, attrezzature ed apparecchiature. Redige protocolli, istruzioni operative, linee guida ed eventuali altri documenti interni in materia sanitaria che vengono successivamente inviati al Clinical Risk Manager per verifica e approvazione. Verifica la corretta applicazione dei documenti aziendali di carattere sanitario, supervisiona e verifica le procedure e l'andamento del servizio, vigila sulla valutazione del personale e sulla documentazione sanitaria da questi redatta, vigila sulla corretta conservazione della documentazione sanitaria, vigila sugli aspetti igienico-sanitari, assicura la definizione e l'adozione di idonei metodi, prassi, strumenti di intervento sanitario e riabilitativo, verifica la corretta applicazione dei documenti aziendali relativi al rischio clinico approvati dal

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



Clinical Risk Manager, mantiene e sviluppa i rapporti con le ATS e le ASST (per la realizzazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria) definisce le modalità di comunicazione e raccordo con medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, nonché con gli specialisti di riferimento.

Medici

I medici specialisti in fisiatria e geriatria (o medicina interna) effettuano visite specialistiche domiciliari se previsto nel progetto individuale redatto dalle equipe di valutazione multidimensionale di ASST.

Operatori Socio Sanitari

Effettuano l'assistenza all'utente supportandolo nello svolgimento delle attività della vita quotidiana (ad esempio igiene personale parziale o completa, aiuto nella vestizione, passaggi posturali) in supporto al caregiver in base a quanto definito nel progetto individuale redatto dalle equipe di valutazione multidimensionale di ASST.

Infermieri

Sono responsabili dell'assistenza infermieristica pianificata in base a quanto previsto nel progetto individuale redatto dalle equipe di valutazione multidimensionale di ASST. Sono inoltre responsabili dell'informazione, dell'educazione sanitaria e del training di utente e caregiver. Mantengono rapporti diretti con gli infermieri valutatori delle equipe di valutazione multidimensionale di ASST e con i medici di medicina generale/pediatri di libera scelta.

Fisioterapisti

Sono responsabili dell'effettuazione di quanto previsto nel progetto riabilitativo individuale redatto dal medico specialista in fisiatria. Sono inoltre responsabili dell'informazione, dell'educazione sanitaria e del training di utente e caregiver. Mantengono rapporti diretti con i fisioterapisti valutatori delle equipe di valutazione multidimensionale di ASST (se presenti).

Psicologo

E' responsabile del supporto psicologico pianificato in base a quanto previsto dal progetto individuale redatto dalle equipe di valutazione multidimensionale di ASST.

Nel caso la valutazione multidimensionale richieda una diversa figura professionale la Cooperativa si attiva per soddisfare i requisiti richiesti.

Tutto il personale è dotato di tesserino di riconoscimento (nome cognome, professione e azienda) e se prevista dotato di divisa.

Le prestazioni garantite

La Cooperativa offre prestazioni assistenziali distribuite su 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali e su 7 giorni a settimana per le attività integrate (garantendo un numero non inferiore alle 49 ore settimanali). Le attività vengono svolte generalmente nella fascia oraria **tra le 08.00 e le 20.00** e in orari concordati con l'Utente.

Vengono di seguito riportate a titolo esemplificativo le principali prestazioni Infermieristiche e Riabilitative effettuate dagli operatori della Cooperativa.

Prestazioni Infermieristiche

assicurazione della respirazione

- assistenza all'utente in ossigenoterapia, con tracheotomia, con ventilatore
- aspirazione delle secrezioni

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

- allestimento di un ambiente idoneo a facilitare la respirazione

assicurazione dell'alimentazione e dell'idratazione

- assistenza all'utente in alimentazione enterale o in alimentazione parenterale
- sorveglianza diabetica ed educazione alimentare
- controllo bilancio alimentare
- addestramento all'uso di ausili per l'alimentazione

16

assicurazione dell'eliminazione urinaria ed intestinale

- posizionamento del catetere vescicale e sostituzione, assistenza all'utente portatore di catetere vescicale, ginnastica vescicale
- controllo diuresi e gestione dei problemi di incontinenza, assistenza all'utente con stomia, o con alterazioni dell'alvo (clistere, svuotamento ampolla rettale etc.)
- assicurazione dell'igiene
- assistenza all'utente per l'igiene parziale, per l'igiene del cavo orale, degli occhi e dei piedi
- assistenza all'utente per l'igiene completa

assicurazione del movimento

- mobilizzazione e posizionamento dell'assistito
- massaggi con idratanti ed emollienti
- guida all'uso di presidi ed ausili

assicurazione del riposo e del sonno

- consiglio su un ambiente adeguato al sonno ed al riposo
- ascolto e supporto rispetto ai problemi che turbano il sonno e il riposo

assicurazione della funzione cardiocircolatoria

- rilievo di parametri vitali e controllo sensorio
- controllo dei tegumenti

sviluppo di una corretta interazione nella comunicazione

- prima visita e colloquio
- individuazione ed attivazione di mezzi idonei per facilitare la comunicazione
- prevenzione e/o riduzione dell'isolamento
- intervento mirato di educazione sanitaria, di informazione ed addestramento
- intervento di supporto e sostegno

applicazione delle procedure terapeutiche

- somministrazione farmaci per via parenterale, posizionamento di sonde e cateteri, assistenza per la gestione di drenaggi
- assistenza in presenza del catetere venoso centrale
- cura del patrimonio venoso
- lavanda vaginale
- medicazioni di ferite, bendaggi

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

- interventi di prevenzione, trattamento delle lesioni da pressione, prevenzione/trattamento del piede diabetico

esecuzione delle procedure diagnostiche

- rilevazione temperatura corporea
- effettuazione test diagnostici e prelievo venoso domiciliare
- raccolta ed invio di campioni biologici per esami colturali

attività gestionali

- supervisione personale di supporto
- compilazione del FASAS ed elaborazione del piano di assistenza individualizzato
-

Le Prestazioni Riabilitative

valutazione funzionale

- valutazione del deficit funzionale, del grado di collaborazione al trattamento riabilitativo

educazione sanitaria

- istruzione alla gestione della disabilità motoria nelle adl/iadl
- individuazione delle problematiche ambientali
- individuazione delle problematiche gestionali
- suggerimenti sugli adeguamenti ambientali interni/esterni alla casa in relazione alla disabilità motoria

addestramento all'utilizzo di ausili e protesi

- consigli sull'adozione di ausili e controllo del corretto utilizzo degli ausili e protesi
- addestramento alla gestione del moncone di amputazione a scopo protesico

correzioni posturali e training

- addestramento e correzioni posturali, training ai passaggi posturali
- training alla deambulazione

rieducazione motoria

- trattamento di rieducazione segmentaria/globale attiva, o segmentaria/globale assistita
- trattamento di mobilizzazione per la prevenzione del danno terziario

rieducazione neuromotoria e propriocettiva

- trattamento per la riduzione della spasticità e delle discinesie

rieducazione respiratoria

- indicazioni delle posture facilitanti
- mobilizzazione scapolo-toracica e della colonna
- potenziamento della funzionalità diaframmatica

attività gestionali

- supervisione personale di supporto
- compilazione del FASAS ed elaborazione del piano di assistenza individualizzato

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

Le Prestazioni Assistenziali

- igiene personale parziale (es. cavo orale, manicure, igiene intima, spugnature a letto, lavaggio capelli e barba)
- igiene personale completa (bagno)
- aiuto nell'alzata e nella messa a letto
- aiuto e assistenza nella deambulazione, mobilizzazione, vestizione, etc.
- aiuto e controllo nell'espletamento delle attività quotidiane

18

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



SEZIONE III

STANDARD DI QUALITÀ

19

Gli Standard di Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della nostra strategia aziendale tra i cui obiettivi figura:

“la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati”.

Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Al fine del raggiungimento di tale obiettivo si dichiarano in modo trasparente sia gli indicatori di qualità che verranno valorizzati nella erogazione del servizio sia gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione, nonché si definiscono gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard.

Abbiamo definito gli standard sulla base dell'esperienza acquisita nella gestione di servizi C-Dom: tali standard rappresentano ovviamente un punto di partenza suscettibile di variazione ed aggiornamenti.

STANDARD	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
100 % di Voucher attivati nel rispetto dei tempi dichiarati	N° di Voucher attivati nel rispetto dei tempi/n° di Voucher attivati	Report
All'interno del servizio vengono eseguite indagini di <i>Customer Satisfaction</i>	N° utenti /familiari intervistati sul totale degli utenti	Somministrazione di Questionari di <i>Customer Satisfaction</i>
Tutto il personale a contatto con l'Utente è chiaramente identificabile tramite tesserino di riconoscimento	N° di operatori che hanno apposto il nominativo sulla tesserino rispetto al numero totale degli operatori	Verifica sul campo

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



Modalità di verifica e Customer Satisfaction

Vengono effettuate verifiche periodiche al fine di riesaminare gli obiettivi posti e valutare il livello dei risultati ottenuti, somministrando almeno annualmente la Customer Satisfaction a utenti e caregiver e operatori.

Entro la fine del quarto trimestre dell'anno di riferimento vengono inviati, in formato elettronico o cartaceo, agli utenti in carico e/o ai caregiver i questionari di soddisfazione. La compilazione avviene in formato on line con possibilità di elaborazione automatica dei risultati.

20

Il contenuto del questionario di soddisfazione degli utenti/caregiver prevede l'analisi dei seguenti aspetti:

- *Chi compila il questionario? Età utente? Sesso utente? Da quando tempo usufruisce del servizio Adi?*
- *Quanto è soddisfatto dell'organizzazione del servizio C-Dom (orari, tempi di risposta ai suoi bisogni)*
- *Quanto è soddisfatto sulla fornitura del materiale sanitario portato dal professionista?*
- *Quanto è soddisfatto del Personale Infermieristico?*
- *Quanto è soddisfatto del Personale Assistenziale?*
- *Quanto è soddisfatto del Personale Fisioterapico?*
- *Quanto è soddisfatto della puntualità degli operatori?*
- *Quanto è soddisfatto della cortesia e della disponibilità degli operatori a dare spiegazioni?*
- *Quanto è soddisfatto del coordinatore del servizio?*

La soddisfazione degli operatori avviene tramite questionario della Cooperativa con Google Form.

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

SEZIONE IV

L'UTENTE: DIRITTI E DOVERI

I Diritti

Dignità Umana

La dignità umana è inviolabile, è rispettata e tutelata. Gli operatori si rivolgono all'Utente osservando regole formali adeguate e hanno cura di non offendere la loro dimensione fisica e affettiva.

Diritto di cura e assistenza

E' assicurato all'Utente il trattamento infermieristico e riabilitativo più idoneo, eseguito da personale specializzato, in modo da garantire le migliori condizioni di benessere, autonomia e salute.

Diritto di difesa

L'Utente ha il diritto di presentare, come forma di autotutela, osservazioni, segnalazioni e reclami che saranno doverosamente esaminate dai responsabili di riferimento.

Diritto di prevenzione

Ogni attività è organizzata in modo da assicurare le migliori condizioni ambientali in cui l'Utente è coinvolto.

Diritto di parola e ascolto

Massima considerazione viene dedicata ad ogni parola e sentimento che l'Utente ha bisogno di esprimere.

Diritto di informazione

Ogni Utente ha il diritto di avere in modo semplice e chiaro informazioni adeguate sui propri diritti, sui servizi e sulle prestazioni erogate e sulle modalità di presentare osservazioni sulla qualità dei servizi erogati.

Ogni operatore porta il cartellino di riconoscimento in cui è esposta la propria identità, la propria mansione e qualifica.

Diritto di partecipazione

L'Utente può contribuire con osservazioni, proposte e suggerimenti alla definizione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e alla personalizzazione degli stessi (vd. pag. 22).

Diritto alla critica

L'Utente ha il diritto di avanzare liberamente critiche senza subire pressioni o condizionamenti.

Diritto al rispetto e pudore

Ogni Utente ha diritto in ogni circostanza al rispetto e che non sia offeso il proprio sentimento di pudore. E' dedicata particolare cura alla conservazione della sfera personale e intima della persona.

Diritto alla riservatezza

Ogni Utente ha diritto alla riservatezza di tutti i dati e le informazioni di carattere personale, relativi a patologie e ogni circostanza che Lo riguardi; tali informazioni sono protette dal rispetto delle normative vigenti in materia di privacy da parte del personale di ogni livello.

Diritto di pensiero e religione

Ogni Utente ha diritto di esercitare la propria libertà di pensiero e di religione senza che sia opposto impedimento.

Diritto ad un trattamento personalizzato

Ogni forma di attività e intervento sono finalizzati ad assicurare all'Utente un'assistenza specifica con un alto grado di personalizzazione, sensibile alle esigenze e alla specificità di ognuno.

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

I Doveri

Il rispetto e l'osservanza da parte degli Utenti di alcuni doveri favoriscono un appropriato e regolare svolgimento delle attività di assistenza. Tali doveri non devono essere vissuti come limitazioni alla propria libertà ma come una ulteriore garanzia di efficienza:

- L'Utente deve esprimere un rapporto di fiducia e rispetto verso il personale che esegue le prestazioni, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale;
- L'Utente deve comportarsi responsabilmente in ogni momento con la volontà di collaborare con il personale sanitario;
- L'Utente deve informare tempestivamente la Cooperativa della impossibilità di usufruire dell'intervento programmato al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.
-

Meccanismi di Tutela e Partecipazione

La Cooperativa riconosce all'Utente e ai Suoi Familiari un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi ricevuti, dando loro la possibilità di presentare reclami e suggerimenti dei quali sono qui esposte le modalità di presentazione.

Reclami

La Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in seguito ad atti o comportamenti che possano impedire, limitare o ridurre la fruibilità delle prestazioni o in seguito a disservizi o comunque a situazioni che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio Relazioni con il Pubblico(URP)

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) presso le sedi C DOM in elenco, tramite raccomandata A/R, mail o pec. L'Utente/Familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 15 gg dalla formalizzazione del reclamo.

L'URP provvede a trasmettere la segnalazione al Responsabile del Servizio C-Dom della Cooperativa, che raccolte le informazioni in merito, si attiva per risolvere il reclamo e comunicare una appropriata risposta all'Utente.

Modalità di presentazione del reclamo

L'Utente può esercitare il proprio diritto con:

- E-mail;
- Raccomandata;
- colloquio diretto con il personale preposto presso il proprio domicilio.

Suggerimenti e consigli

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli Utenti, gli Utenti stessi o i Loro familiari, possono fare pervenire consigli, proposte, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

Tali segnalazioni possono essere presentate tramite:

- E-mail;
- Raccomandata;

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

- colloquio diretto con il personale preposto presso il proprio domicilio;
- lettera in carta semplice inviata all'URP;
- segnalazione telefonica o fax all'URP;
- il questionario di soddisfazione della Cooperativa;

I dati raccolti vengono elaborati allo scopo di tradursi in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività e sono utilizzati come risorse per innovare e migliorare il servizio.

_____ / ____ / ____

Oggetto Reclamo

Il/La sottoscritt _____ in qualità di parente-
delegato dell'Utente Sig.ra/Sig. _____ con la
presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento

- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)

- Descrizione dell'evento:

Rimando in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

Il responsabile del Servizio una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'istruttoria.

Modulo Reclami**PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.****Sede Legale** Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

SEZIONE V

NOTIZIE UTILI

URP Ubicazione ed orari

24

La sede organizzativa e le sedi operative C- DOM non sono aperte al pubblico.

[URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico](#)

È situato presso gli uffici della Sede Organizzativa del Servizio C-Dom presso:

Sede Organizzativa ed Operativa C-Dom ATS Pavia

Via Santa Maria, 6

27029 Vigevano – Pavia (PV)

Cellulare: 346 23 25 649

Mail: assistenzadomiciliare@puntoservice.org, adipavia@puntoservice.org

Si occupa di:

- ✓ informazioni e comunicazioni
- ✓ raccolta osservazioni
- ✓ gestione reclami

L'URP non prevede l'accesso diretto agli utenti o familiari.

Orari e Riferimenti Territoriali

Il servizio di attività amministrativa viene garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Nelle altre fasce orarie viene garantito un servizio di segreteria operativa finalizzata a garantire la continuità del servizio.

C-DOM ATS PAVIA: Telefono 346 23 25 649

adipavia@puntoservice.org

C-DOM ATS MILANO: Telefono 346 23 25 649

adimilano@puntoservice.org

C-DOM ATS INSUBRIA: Telefono 346 23 14 311

adicomo@puntoservice.org

C-DOM ATS BRIANZA: Telefono 346 23 14 311

adimonza@puntoservice.org

FAX UNICO: 0161/234826

e-mail unica: assistenzadomiciliare@puntoservice.org;

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org



Come raggiungere la SEDE REGIONALE e le SEDI OPERATIVE

La Sede Organizzativa ed Operativa ATS Pavia è raggiungibile con mezzi propri o pubblici (treno e autolinee):

- ✓ In auto da Milano

Tangenziale Ovest e SP ex SS 494 in direzione Abbiategrosso

- ✓ Mezzi Pubblici:

- linea ferroviaria da Milano Porta Genova o Milano San Cristoforo, fermata Vigevano; a piedi 700m Via San Maria n.6

- Pullman da Pavia Autoguidovie 110 verso Vigevano (capolinea) fermata Ponte della Giacchetta; a piedi 400m Via San Maria n.6

25

La Sede Operativa ATS Città Metropolitana di Milano (RSA I Pioppi) è raggiungibile con mezzi propri o pubblici (treno e autolinee):

- ✓ In auto da Milano e Torino

Dalle tangenziali milanesi seguire le indicazioni per la A1, direzione Bologna. Uscire al casello di Melegnano e svoltare a sinistra in direzione Melegnano sulla Strada Provinciale 40 Melegnano Binasco/SP40. Seguire indicazioni per Dresano.

- ✓ Mezzi Pubblici:

- Da Milano: linea Metro Milano M3 (gialla), direzione San Donato, fermata: San Donato. Successivamente servizio autolinee Milano Sud Est Trasporti "Autoguidovie" z415 per Melegnano. Fermata: Dresano S/P 159 L. da Vinci

- Da Melegnano: servizio autolinee Milano Sud Est Trasporti "Autoguidovie" z415. Fermata: Dresano S/P 159 L. da Vinci

- Da Lodi: linea 11 servizio Line Spa

La Sede Operativa ATS Insubria (RSA Villa Dossel) è raggiungibile con mezzi propri o pubblici (treno e autolinee):

- ✓ In auto da Milano

Autostrada Milano - Lodi verso Como, prendere l'uscita di Como e seguire indicazioni per Albese - Erba. Alla rotonda indicante Lecco Longone al Segrino si devia per quest'ultima indicazione e costeggiando il lago del Segrino si giunge a Canzo, proseguendo sulla SP41 fino allo svincolo con Via Monti di Sera, proseguire lungo via Roma e svoltare a sinistra in Via Mazzano. Con i mezzi pubblici Ferrovie Nord - Linea Milano/Asso - Stazione di Asso e autobus ASF Autolinee

- ✓ Mezzi Pubblici:

- Con i mezzi pubblici Ferrovie Nord - Linea Milano/Asso - Stazione di Asso e autobus ASF Autolinee

La Sede Operativa ATS Brianza è raggiungibile con mezzi propri o pubblici (treno e autolinee):

- ✓ In auto da Milano

SS Milano Meda Lentate, uscita 12 verso Meda; mantieni la destra al bivio e alla rotonda dritto verso via Cadorna; mantieni la destra per continuare su via Piave; prendi via marco polo sulla sinistra; allo stop a sinistra e sei su Via indipendenza; la sede è al numero 18.

- ✓ In auto da Como

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

SS Milano Meda Lentate, uscita 12 verso Meda; mantieni la sinistra verso il cavalcavia; alla rotonda dritto verso via Cadorna; mantieni la destra per continuare su via Piave; prendi via Marco Polo sulla sinistra ; allo stop a sinistra e sei su Via indipendenza; la sede è al numero 18.

Mezzi Pubblici:

- ✓ TreNord da Milano Cadorna verso Canzo Asso fermata Meda; prosegui su Via Indipendenza per 800 metri; la sede rimane sulla destra al numero 18
- ✓ TreNord da Canzo Asso verso Milano Cadorna fermata Meda; prosegui su Via Indipendenza per 800 metri; la sede rimane sulla destra al numero 18

26

PUNTO SERVICE
COOPERATIVA SOCIALE a.r.l.
C.F. e P. IVA 01645790021

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e Registro Imprese di Vercelli 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | Albo Nazionale Cooperative A161955

     puntoservice.org





PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

Via Vercelli 23/a - 13030 Caresanablot (Vc)

Tel. 0161 23 48 00 - Fax. 0161 23 48 26

e-mail: assistenzadomiciliare@puntoservice.org

www.puntoservice.org

PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Sede Legale Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC), Italia

☎ 0161 234 800 📠 0161 234 826 ✉ info@puntoservice.org

C.F., P. IVA e **Registro Imprese di Vercelli** 01645790021

R.E.A. VC - 153497 | **Albo Nazionale Cooperative** A161955

     puntoservice.org

