

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

Regione Piemonte

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

     puntoservice.org



INDICE

PREMESSA	3
SEZIONE I	5
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	
<i>Chi siamo.....</i>	<i>5</i>
<i>Settori di attività</i>	<i>6</i>
<i>Le nostre sedi</i>	<i>6</i>
<i>Mission e Vision.....</i>	<i>8</i>
SEZIONE II	9
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI OFFERTE	
<i>Servizio Cure Domiciliari accreditato</i>	<i>9</i>
<i>Destinatari del servizio</i>	<i>9</i>
<i>Attivazione del servizio Cure Domiciliari.....</i>	<i>9</i>
<i>Valutazione multidimensionale del bisogno</i>	<i>9</i>
<i>Scelta dell'Ente Erogatore.....</i>	<i>10</i>
<i>Segnalazione di attivazione del servizio all'Ente Erogatore e sua organizzazione</i>	<i>10</i>
<i>Primo accesso al domicilio.....</i>	<i>11</i>
<i>Catalogo delle prestazioni e dei servizi erogati</i>	<i>11</i>
<i>Continuità nella presa in carico</i>	<i>11</i>
<i>Richiesta di colloquio di utente/caregiver con il coordinatore del servizio cure domiciliari.....</i>	<i>13</i>
<i>Dimissione.....</i>	<i>13</i>
<i>Integrazione professionale</i>	<i>13</i>
<i>Attività di rivalutazione e controllo</i>	<i>14</i>
<i>Presenza del Fascicolo Sanitario Domiciliare a domicilio</i>	<i>14</i>
<i>Il personale del servizio Cure Domiciliari (funzionigramma)</i>	<i>15</i>
<i>Le prestazioni garantite.....</i>	<i>16</i>
SEZIONE III	20
STANDARD DI QUALITÀ	
<i>Gli standard di qualità</i>	<i>20</i>
<i>Modalità di verifica e Customer Satisfaction</i>	<i>21</i>
SEZIONE IV	22
L'UTENTE: DIRITTI E DOVERI	
<i>I diritti.....</i>	<i>22</i>
<i>I doveri</i>	<i>23</i>
<i>Meccanismi di tutela e partecipazione</i>	<i>23</i>
<i>Reclami</i>	<i>23</i>

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



Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	23
Modalità di presentazione del Reclamo	23
Suggerimenti e consigli	23

SEZIONE V.....24

NOTIZIE UTILI

URP: ubicazione ed orari	24
Orari e Riferimenti Territoriali	25
Come raggiungere la Sede Regionale e le Sedi Operative	26

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

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:

Redazione: 01 Giugno 2023
Revisione: 30 Ottobre 2024
Revisione: 11 Marzo 2025
Revisione: 15 maggio 2025

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



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.

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, 15/05/2025

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

5

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.

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 integrate 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 2022 ha realizzato un fatturato di 92,9 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 234800
Fax: 0161 234826

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

Sede Organizzativa Cure Domiciliari Regione Piemonte

Via Vercelli 23/A
13030 – Caresanablot (VC)
Telefono: 0161 234800
Mail voucherservice@puntoservice.org



Sede Operativa Cure Domiciliari ASL Alessandria

c/o RSA Residenza Valenza Anziani
Via Circonvallazione Ovest, 98/100
15048 Valenza AL
Tel: 0131 972220
Mail: voucherservice@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



Nella sede organizzativa, unica a livello regionale, vengono svolte le funzioni di:

- Centro organizzativo del servizio cure domiciliari e di coordinamento delle sedi operative;
- Segreteria per informazioni e comunicazioni (call center) relativa alla comunicazione interna ed esterna per quanto di competenza;
- Raccolta di suggerimenti e reclami da parte dell'utenza (URP);
- Segnalazioni e richieste giunte dagli operatori impegnati nel servizio Cure Domiciliari, dagli Enti Regolatori e di altri Stakeholder;
- Amministrazione del servizio Cure Domiciliari;
- Direzione del servizio Cure Domiciliari e riunioni di equipe;
- Collegamento fra il servizio di Cure Domiciliari e l'Ente Gestore.

Nella sede operativa vengono svolte le attività di:

- Coordinamento del Servizio;
- Riunioni di equipe periodiche;
- Gestione delle segnalazioni e richieste del servizio da parte degli Utenti e degli Enti Regolatori;
- Conservazione della documentazione sanitaria e amministrativa;
- Stoccaggio e gestione del materiale sanitario e dei farmaci;

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



SEZIONE II

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI OFFERTE

8

Servizio Cure Domiciliari accreditato

Nel servizio Cure domiciliari le prestazioni vengono erogate in regime di accreditamento contrattualizzato con l'ASL territorialmente competente e pertanto sono gratuite per il cittadino.

Destinatari del servizio

I destinatari del servizio Cure Domiciliari 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 Cure Domiciliari

La richiesta di attivazione del servizio Cure Domiciliari viene effettuata, previa verifica dei requisiti riportati nel capitolo precedente, da:

- medico di medicina generale o pediatra di libera scelta;
- medico specialista ospedaliero;
- familiare o dalla persona che assiste il paziente;

Valutazione multidimensionale del bisogno

Viene effettuata dagli operatori delle equipe di valutazione multidimensionale della ASL, 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 della ASL redige il Progetto Individuale.

Scelta dell'Ente Erogatore

L'equipe di valutazione multidimensionale della ASL fornisce all'utente elenco nel quale sono presenti tutti gli enti erogatori delle Cure Domiciliari 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

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



in relazione agli obiettivi previsti nel progetto individuale redatto dall'unità di valutazione multidimensionale della ASL.

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.

9

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, 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 Fascicolo Sanitario Domiciliare, deve essere garantita entro 72 ore dall'attivazione della ASL.

In caso di necessità urgenti, per le quali si rende necessaria una presa in carico precoce, segnalate via mail dall'UVM Dell'ASL 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 della ASL.

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 della ASL (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 progetti redatti dalle UVM delle ASL sono disponibili nell'organico del servizio Cure Domiciliari e sono regolarmente impiegabili nell'assistenza.

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

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



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 redatto dall'unità di valutazione multidimensionale dell'ASL.

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

Gli operatori, nell'abito delle Cure Domiciliari, 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.

Catalogo delle prestazioni e dei 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 le cure domiciliari di base e di 1° livello
- 7 giorni settimanali per le cure domiciliari integrate di 2° e 3° livello

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

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).

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

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



provvede a contattare il collega sostituto per il passaggio di consegne. Il collega sostituto utilizza, oltre allo strumento del colloquio con utente/caregiver, il Fascicolo Sanitario Domiciliare 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.

11

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'ASL. 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:

- 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 Fascicolo Sanitario Domiciliare o richiedere certificazione alla direzione sanitaria.

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



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 Cure Domiciliari

In caso di necessità l'utente/caregiver può richiedere, al coordinatore del servizio Cure Domiciliari, 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;
- 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 o in RSA) 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 del Fascicolo Sanitario Domiciliare 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 progetto 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:

- 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 dell'ASL;
- 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:

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



- 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 dell'ASL, 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 Cure Domiciliari ad altro servizio 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 dell'ASL 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 PAI, attraverso periodiche informative e preliminare/successivo confronto con il MMG/PLS e con UVM dell'ASL. 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 dell'ASL e il MMG/PLS per l'attivazione del servizio pubblico più idoneo.

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

Attività di rivalutazione e controllo

È 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 PAI;
- verificare la presenza di criticità nell'assistenza;
- verificare la corretta compilazione e aggiornamento del Fascicolo Sanitario Domiciliare in ogni sua parte;
- verificare che le attività previste vengano effettuate correttamente nel rispetto delle procedure, istruzioni operative, linee guida e protocolli aziendali.

Presenza del Fascicolo Sanitario Domiciliare a domicilio

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

Il Fascicolo Sanitario Domiciliare 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

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

scritta. Il Fascicolo Sanitario Domiciliare 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 Cure Domiciliari (funzionigramma)

Responsabile C-DOM (Dirigente Sicurezza)

- Supervisiona e garantisce la sicurezza dei processi operativi nel servizio di cure domiciliari.
- Coordina le procedure di emergenza e garantisce la formazione del personale sulla sicurezza.
- Monitora l'applicazione delle normative di sicurezza e propone aggiornamenti in base ai cambiamenti normativi.
- Coordina le attività di prevenzione degli infortuni e promuove programmi di sensibilizzazione sulla sicurezza.
- Supervisiona la gestione dei dispositivi di protezione individuale (DPI) e verifica la loro corretta applicazione da parte del personale.
- Verifica la quantità e la qualità dei servizi erogati in sinergia con il Responsabile Sanitario ed i Coordinatori
- Rappresenta un interlocutore diretto per gli enti di vigilanza e controllo.
- Coordina la valutazione e il miglioramento della qualità dei servizi in sinergia con i coordinatori e la direzione sanitaria.

Responsabile Sanitario Medico

- Verifica la qualità degli interventi sanitari e la gestione del materiale medico.
- Redige protocolli, istruzioni operative e linee guida per il personale sanitario.
- Verifica la corretta applicazione delle linee guida, procedure ed istruzioni operative supervisionando la compilazione e la conservazione della documentazione sanitaria;
- Coordina le comunicazioni con ASL, medici di base, pediatri e specialisti.
- Assicura la funzione di confronto con il Coordinamento Infermieristico utile a garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche / terapeutiche e all'attuazione del progetto individuale

Coordinatrice del Servizio Amministrativo

- Gestisce la pianificazione delle attività, la gestione del personale e il controllo delle attività amministrative.
- Si occupa del rapporto con ASL, enti di vigilanza e controllo.
- Supervisiona in collaborazione con la Coordinatrice infermieristica la conservazione dei farmaci e il controllo della loro scadenza.
- È il referente per la gestione del personale, la pianificazione e attuazione della formazione del personale secondo la programmazione annuale
- Favorisce la comunicazione tra operatori, utenti e familiari, raccoglie consigli, proposte e reclami, vigila sulla distribuzione dei questionari di gradimento agli utenti.

Coordinatrice Infermieristica

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

Personale Sanitario e Socio-Sanitario

- Supervisiona e pianifica l'assistenza infermieristica sulla base del progetto individuale redatto dalle equipe di valutazione multidimensionale di ASL.
- Mantiene rapporti diretti con gli infermieri valutatori delle equipe di valutazione multidimensionale di ASL e con i medici di medicina generale/pediatrati di libera scelta.
- Garantisce l'educazione sanitaria per pazienti e caregiver.
- Supervisiona in collaborazione con la Coordinatrice del Servizio Amministrativa la conservazione dei farmaci e il controllo della loro scadenza.

- **Medici:** Effettuano visite domiciliari e seguono il piano terapeutico.
- **Infermieri:** Forniscono assistenza infermieristica e training per caregiver.
- **OSS:** Supportano nelle attività quotidiane e assistono il caregiver.
- **Fisioterapisti:** Attuano il piano riabilitativo individuale.
- **Educatori:** Realizzano interventi educativi secondo il piano di assistenza.
- **Psicologi:** Offrono supporto psicologico e monitorano il benessere mentale degli utenti.

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 per almeno 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) e quella sanitaria su 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per le cure domiciliari di base e di 1° livello e per 7 giorni settimanali per le cure domiciliari integrate di 2° e 3° livello. 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
- 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

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

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
- 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

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



attività gestionali

- supervisione personale di supporto
- compilazione del Fascicolo Sanitario Domiciliare 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 Fascicolo Sanitario Domiciliare ed elaborazione del piano di assistenza individualizzato

Le Prestazioni Assistenziali

- igiene personale parziale (es. cavo orale, manicure, igiene intima, spugnature a letto, lavaggio capelli e barba)

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

- 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

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 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 attivazioni nel rispetto dei tempi dichiarati	N° di attivazioni nel rispetto dei tempi/n° di attivazioni	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 sul 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



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 online 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 Cure Domiciliari?*
- *Quanto è soddisfatto dell'organizzazione del servizio Cure Domiciliari (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

21

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.

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, il responsabile comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'istruttoria

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) o presso le sedi delle Cure Domiciliari in elenco, tramite raccomandata A/R, mail o pec. L'Utente/Familiare riceverà, 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.

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



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;
- 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.

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

Spettabile Responsabile Cure Domiciliari

24

_____, ____/____/____

Oggetto: Reclamo

Il/La ~~sottoscritt~~ _____, in qualità di Caregiver
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

Rimanendo 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, il responsabile
comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'istruttoria.

PUNTO SI*Modulo Reclami***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

25

La sede organizzativa e le sedi operative Cure Domiciliari non sono aperte al pubblico.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

È situato presso gli uffici della Sede Organizzativa del Servizio Cure Domiciliari presso:

Sede Organizzativa Cure Domiciliari Regione Piemonte

Via Vercelli 23/a

13030 – Caresanablot (VC)

Telefono: 0161 - 234800

Mail: voucherservice@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 ASL Alessandria:

Telefono: 0131 972220

voucherservice@puntoservice.org

FAX UNICO: 0161/234826

e-mail unica: voucherservice@puntoservice.org;

Come raggiungere la Sede Regionale e le Sedi Operative

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

- ✓ In auto da Torino

Autostrada A4, uscita Carisio e successivamente seguendo la SP230

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



✓ Mezzi Pubblici:

linea ferroviaria da Torino Porta Nuova fermata Vercelli; a piedi 150m fino ad Autostazione sita in Corso Gastaldi, pullman n.50 con fermata a Caresanablot in Via Vercelli.

La Sede Operativa ASL Alessandria (Rsa Residenza Valenza Anziani) è raggiungibile con mezzi propri o pubblici (treno e autolinee):

✓ In auto:

Autostrada A26 Genova/Gravellona Toce - Uscita Casale Monferrato Sud. Seguire per Valenza.

Autostrada A21 Torino/Piacenza - Uscita Casale /SS 31. Seguire per Valenza.

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





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: voucherservice@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

