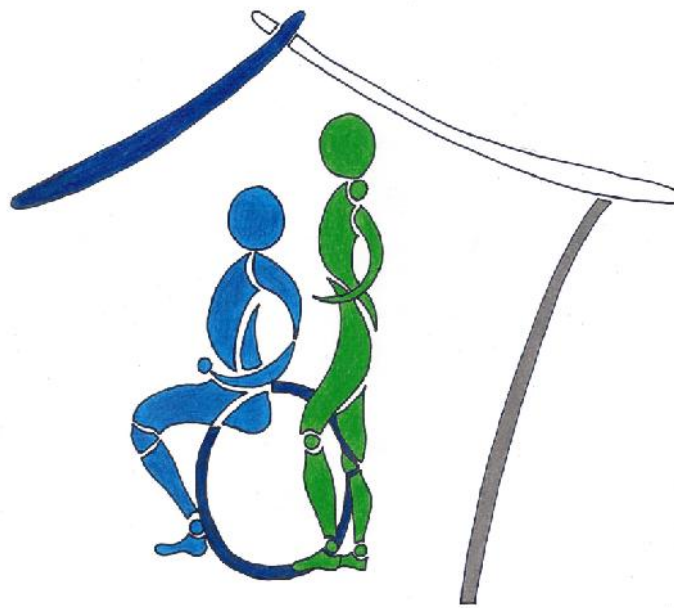


# Carta dei servizi



## **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

"M. Greppi" - Via Greppi, 12 - Pero (MI)

"Villa Flavia" - V.le Lodi, 47 - Pavia

## Indice

1.	Il servizio A.D.I.: perché la carta dei servizi	Pag.3
2.	Tipologia di servizio e finalità	Pag.3
3.	Ente gestore	Pag.4
4.	Popolazione servita	Pag.5
5.	Filosofia gestionale	Pag.5
6.	Servizi forniti	Pag.7
7.	La presa in carico	Pag.8
8.	Modalità operative	Pag.9
9.	Orari di intervento	Pag.10
10.	Profili professionali presenti in ADI	Pag.10
11.	Riconoscimento degli operatori	Pag.10
12.	Verifica dei risultati	Pag.10
13.	Dimissioni	Pag.11
14.	Privacy	Pag.11
15.	Ubicazione e raggiungibilità del Centro	Pag.12
16.	Rilevazione della qualità	Pag.12
17.	Segnalazioni e reclami	Pag.13

### Allegati alla Carta dei Servizi

#### 1. Il servizio A.D.I.: perché la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale di presentazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

Costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare l'efficacia e la trasparenza della nostra comunicazione.

Al suo interno si trovano una descrizione puntuale e completa dei servizi sanitari e assistenziali, riabilitativi, infermieristici, amministrativi offerti dal nostro Servizio oltre alla descrizione delle modalità con le quali vengono erogati.

Questo documento serve innanzitutto ad avvicinare i pazienti e i loro familiari ai servizi domiciliari dell'ADI favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi di assistenza e sanitari.

Ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure. E' pieno diritto dei pazienti esigere tutto quanto è scritto in questa carta.

## 2. Tipologia di servizio e finalità

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) è un servizio socio-sanitario che nasce nel 2012 grazie all'accreditamento con la Regione Lombardia.

Attraverso questo servizio vengono fornite prestazioni domiciliari di tipo sanitario e/o assistenziale a coloro che vivono una condizione di ridotta autosufficienza temporanea o permanente.

La finalità, infatti, è quella di recuperare il benessere psico-fisico del paziente evitando ricoveri di cura o riabilitazione.

L'A.D.I. si prefigge gli scopi di:

- dare una risposta coerente ed adeguata a specifici bisogni di salute
- aiutare il paziente nel proprio domicilio offrendo le dovute prestazioni socio-sanitarie
- evitare istituzionalizzazioni o ricoveri ospedalieri non giustificati
- sostenere e supportare il care-giver o il gruppo familiare talvolta eccessivamente gravati dal compito di cura e dal carico assistenziale.

Questi obiettivi sono perseguiti in collaborazione con l'ATS, con i distretti socio-sanitari del territorio, con i medici di famiglia, allo scopo di garantire l'ottimizzazione delle risorse disponibili ed uno sviluppo globale e coordinato degli interventi a favore della popolazione.

In ottemperanza alla normativa vigente C.R.M. Coop. Sociale ha presentato in data 20/07/2012 (protocollo ATS 56986) presso la

Direzione Generale dell'ATS di Pavia "Segnalazione Certificata di Inizio Attività" (S.C.I.A.) per ADI presso ASL Milano1 - Distretto di Rho (che comprende i comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Mil.se, Pregnana Mil.se, Rho, Settimo Mil.se, Vanzago) e Asl Città di Milano - Distretti 2 e 5.

Ad oggi il servizio è attivo per il territorio dell'ATS di Pavia e per l'ATS Città Metropolitana di Milano per i distretti afferenti alle ex ASL Milano 2, Milano Città, Milano 1 distrettodi RHO.

### 3. Ente gestore

L'ente gestore del Servizio è la Cooperativa Sociale di Rieducazione Motoria denominata «C.R.M. Coop Sociale Onlus»

La nostra cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolar modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare i soggetti utenti a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione della salute. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale Onlus, è composta da circa 400 soci, con una netta prevalenza di donne.

La Cooperativa Sociale "CRM" svolge attività di servizio alla persona nel settore socio-sanitario e opera in particolare sulle seguenti aree di intervento:

- servizi per anziani: servizi domiciliari (A.D.I.-S.A.D.), servizi residenziali (R.S.A. case albergo, minialloggi protetti), centri diurni integrati (C.D.I.), in provincia di Milano, Monza e Brianza, Pavia;
- servizi per disabili: centri diurni disabili (C.D.D.) in provincia di Milano e servizio residenziale (RSD) in provincia di Milano
- istituti di riabilitazione attività ambulatoriale e domiciliare nella città di Milano.

Per maggiori informazioni sulle diverse attività svolte dalla cooperativa è possibile visitare il sito internet [www.crmsociale.it](http://www.crmsociale.it).

### 4. Popolazione servita

L'A.D.I. si configura come servizio socio-sanitario e assistenziale per il trattamento del paziente non in grado di recarsi presso le strutture territoriali di cura in quanto non deambulante, impossibilitato a superare le barriere architettoniche oppure non trasportabile anche se deambulante in modo temporaneo o permanente.

Per accedere al servizio non vi sono limiti né di età né di reddito.

## 5. Filosofia gestionale

I valori a cui si ispira la cooperativa sociale C.R.M. nella gestione del servizio ADI si possono riassumere nei seguenti principi:

### - Eguaglianza

L'offerta dei servizi della nostra Cooperativa si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto CRM si impegna ad erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

### - Continuità

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

### - Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla struttura. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

### - Accoglienza

Ci poniamo nei confronti dei pazienti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

### - Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità.

### - Partecipazione

Garantiamo la partecipazione del paziente e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità

previste dalla legislazione vigente, il paziente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La partecipazione degli utenti si realizza attraverso:

- ☞ un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- ☞ l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- ☞ la rilevazione del livello di gradimento del paziente rispetto alle prestazioni ricevute.

A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento.

#### - Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dai clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti.

#### - Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.

## 6. Prestazioni fornite

Le prestazioni erogate non prevedono costi per l'utenza.

L'A.D.I. fornisce i seguenti servizi:

#### - Servizio infermieristico

Le prestazioni infermieristiche comprendono il monitoraggio dell'andamento della malattia e della terapia attraverso il controllo dei parametri vitali e i prelievi a domicilio del sangue, la raccolta di urine, feci o altro materiale biologico. Comprendono inoltre medicazioni semplici o complesse di lesioni cutanee, posizionamento e sostituzione catetere vescicale, ecc.

Gli interventi dell'Infermiere Professionale vengono attuati dietro prescrizione del Medico di medicina generale

- Servizio di fisioterapia

Le prestazioni riabilitative prevedono interventi effettuati da fisioterapisti per coloro che, impossibilitati a recarsi presso un centro di riabilitazione, necessitano di recupero motorio e funzionale delle patologie ortopediche e del sistema nervoso centrale e periferico. Il fisioterapista attua il proprio intervento in base alla prescrizione del Medico specialista

- Servizio di assistenza di base

Le prestazioni di carattere socio-assistenziale offerte dall'ADI sono per lo più di igiene e cura alla persona e di assistenza e supporto nella mobilizzazione

Tutti gli interventi degli ASA/OSS vengono svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona.

- Visite specialistiche

E' possibile, dietro presentazione di richiesta medica, effettuare visite specialistiche a domicilio

- Servizio educativo

Le attività educative nell'ADI hanno come obiettivo:

- Migliorare la qualità di vita dei pazienti e del nucleo familiare favorendo l'integrazione sociale utilizzando anche le risorse presenti sul territorio.
- Favorire una maggiore consapevolezza di sé nel prendersi cura del proprio io migliorando l'autostima
- Mantenere e stimolare la coordinazione oculo-manuale e cognitiva attraverso attività laboratoriali
- Preservare e/o migliorare le autonomie residue

- Psicologo

L'intervento dello psicologo ha come obiettivo il sostegno e la riabilitazione psichica per poter affrontare al meglio le difficoltà dell'individuo e del sistema dove si trova a vivere. E' finalizzato all'attività di supporto emotivo , cognitivo ed esistenziale effettuando un intervento riabilitativo/abilitativo.

## 7. La presa in carico

A seguito della presentazione della richiesta di attivazione del servizio ADI da parte del MMG, viene effettuata al domicilio del paziente, la prima valutazione, da parte delle Assistenti sanitarie delle ASST o dai nostri operatori per il territorio della ex asl mi città.

In questa fase è prevista un'analisi dei bisogni dell'utente/famiglia, la prima valutazione serve per indagare gli aspetti clinici del paziente, gli aspetti della sfera sociale, dell'autonomia e della comunicazione, .

Gli interventi da erogare ad ogni anziano sono definiti tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che definisce:

- la tipologia delle prestazioni
- valutazione e identificazione dei bisogni assistenziali
- determinazione degli obiettivi
- definizione degli interventi

Il PAI viene illustrato e condiviso con il paziente e/o con il care-giver.

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data di primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera che vengono prese in carico entro 24 ore.

Copia della documentazione sanitaria in nostro possesso può essere richiesta da parte del paziente e da suo delegato ed ottenuta a titolo gratuito.

## 8. Modalità operative

La metodologia operativa del nostro servizio si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- La cura intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità
- La professionalità come capacità di effettuare un intervento ad alto contenuto tecnico attraverso anche l'utilizzo di materiali e strumenti idonei e di qualità
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- La centralità del paziente;
- La puntualità come rispetto del paziente e della sua casa



- La comunicazione tempestiva di ogni eventuale variazione sull'intervento (orario, giorno, cambio operatore, ecc.)
- La reperibilità: oltre agli orari di ufficio, è possibile raggiungere CRM attraverso una segreteria telefonica e, per il personale, attraverso la reperibilità continua
- L'attenzione alla qualità della relazione;
- L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con il paziente e i suoi familiari;
- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze del paziente con quelle dell'organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Per meglio cogliere la complessità umana e dare risposte adeguate agli sfaccettati bisogni del paziente si è scelto come metodo di lavoro quello dell'équipe multidisciplinare: le diverse figure operative, ognuna nella propria autonomia professionale, cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure.

Questo si traduce operativamente in un lavoro per obiettivi che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

#### 9. Orari di intervento

L'ADI effettua le proprie prestazioni 7 giorni settimanali nella fascia oraria dalle 8 alle 20.

La fascia oraria degli interventi viene concordata con il paziente e/o con il care-giver e per quanto possibile rispettata. Ogni variazione di orario o di giorno, verrà comunicata tempestivamente all'interessato.

#### 10. Profili professionali presenti nel A.D.I.:

Le figure professionali presenti nel servizio ADI sono:

QUALIFICA
Coordinatore
Responsabile sanitario
Medici specialisti
Amministrative
Operatori socio assistenziali (ASA/OSS)
Infermiere professionale
Educatore professionale
Fisioterapista
Logopedista

Psicologo

### 11. Riconoscimento degli operatori

Tutti gli operatori C.R.M. sono dotati di cartellino di riconoscimento con fotografia, cognome /nome e qualifica.

### 12. Verifica dei risultati

L'équipe si riunisce per l'aggiornamento e la discussione di eventuali problemi contingenti relativi ai pazienti o all'organizzazione.

Inoltre si verificano i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi posti sull'organizzazione generale e sui progetti individuati per l'anno in corso.

### 13. Dimissioni

Terminato il percorso di cura e ad obiettivo raggiunto, il paziente viene dimesso. All'interno del FaSAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) si trova il documento di dimissione. Assieme a questo documento gli operatori intervenuti nel processo di cura, compilano la verifica del PAI dove viene indicato il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati.

La dimissione del paziente dal Servizio ADI può avvenire per :

- A. per guarigione/miglioramento delle condizioni del paziente:
- B. per dimissioni volontarie: l'utente o i parenti possono rivolgersi ad altro ente gestore in qualunque momento e senza fornire alcuna giustificazione.

Durante tutta la durata del titolo, è facoltà del paziente revocare l'Ente Gestore nel caso in cui non sia soddisfatto dell'assistenza ricevuta. In questo caso l'utente/care-giver può compilare il "modulo di revoca incarico ente gestore" presente all'interno di ogni FaSAS e rivolgersi successivamente ad altro ente.

- C. per trasferimento in altra struttura, ad altro servizio maggiormente idoneo alla cura del paziente oppure in altra ASST/ATS

#### 14. Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso dell'ADI. Al momento della presa in carico, viene richiesto al paziente o al suo care-giver, il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Servizio.

L'interessato ha diritto :

- ✓ di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- ✓ di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- ✓ alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

Informazioni sulla condizione clinica relativa al paziente in carico al servizio A.D.I., possono essere fornite ai parenti indicati nel documento di espressione del consenso al trattamento dei dati in ottemperanza alla legge sulle privacy, D.Lgs. 196/2003.

Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta, verrà consegnata a titolo gratuito dopo l'autorizzazione e il visto del Direttore Sanitario.

#### 15. Ubicazione e raggiungi dibilità del Centro

##### Come raggiungerci

Gli uffici del servizio ADI - ATS Città Metropolitana di Milano sono in via Mario Greppi 12, nel Comune di Pero a circa 200 mt. dalla statale del Sempione. Risulta facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: è servito infatti dalla metropolitana milanese linea rossa direzione Rho (fermata Pero)

Gli uffici del servizio ADI - Pavia sono all'interno dell'unità di offerta "Villa Flavia" in Viale Lodi 47 a Pavia. Risulta raggiungibile con i mezzi pubblici, fermata Pastrengo.

#### 16. Rilevazione della qualità

E' prevista la distribuzione di un questionario ai pazienti/care-giver per valutare il grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato e per raccogliere suggerimenti e critiche. I questionari compilati da parte degli interessati vengono riconsegnati in segreteria in busta chiusa attraverso gli operatori o spediti.

I dati vengono elaborati e la loro divulgazione avviene attraverso l'affissione presso gli uffici ADI.

Inoltre annualmente CRM effettua la distribuzione e somministrazione dei questionari di gradimento ai propri soci per verificare il grado di soddisfazione riguardo al benessere lavorativo nella sua interezza. Viene quindi garantita l'analisi dei dati rilevati e la presa in considerazione delle criticità emerse.

#### 17. Segnalazioni e reclami

E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà a darne risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

- reclamo informale: il paziente/care giver presenta reclamo verbale alla Coordinatrice del servizio; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.
- reclamo formale: il paziente/care giver può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modulo - Mod 1202 Scheda Segnalazione - disponibile presso l'ufficio ADI. Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.



Allegati alla Carta dei Servizi

- a - Contatti
- b - Organigramma C.R.M.
- c - Organigramma A.D.I.
- d - Questionario di gradimento dei servizi
- e - Scheda di segnalazione e reclami

## Allegato A - Contatti

# CONTATTI

## Cure e servizi domiciliari

**Sede Legale – Presidenza e sede Amministrativa** - Via Trenno, 15 - 20151 Milano  
tel. 02 30031640 - fax: 02 38000646  
E-mail: [direzione@crmsociale.it](mailto:direzione@crmsociale.it)


**ORARI:**  
Sede Legale, Presidenza e sede Amministrativa  
Dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18  
Dal lunedì al venerdì

### Assistenza Domiciliare Anziani MILANO

Via Trenno, 15 - 20151 Milano  
tel. 02 38005597  
02 38005707

**ASSISTENZA DOMICILIARE  
INTEGRATA  
ATS Città Metropolitana di MILANO**  
Via Greppi, 12  
20016 Pero – Mi  
Tel. 02 3581439  
Fax 02 3536547  
E-mail: [adimilano@crmsociale.it](mailto:adimilano@crmsociale.it)


**ORARI: Sede operativa SERVIZIO ADI**  
Lunedì mercoledì e venerdì – dalle 8,30 alle 17,30  
Martedì e Giovedì – dalle 9,45 alle 17,30  
Negli altri orari è attiva una segreteria telefonica



**LIVELLI DI RESPONSABILITA'**  
Coordinamento del Servizio ADI: Enrica Picchioni  
Referente relazioni con il pubblico: Anna Cilio – Laura Mauri  
Responsabile Sanitario: Dr.ssa Marina Olivieri

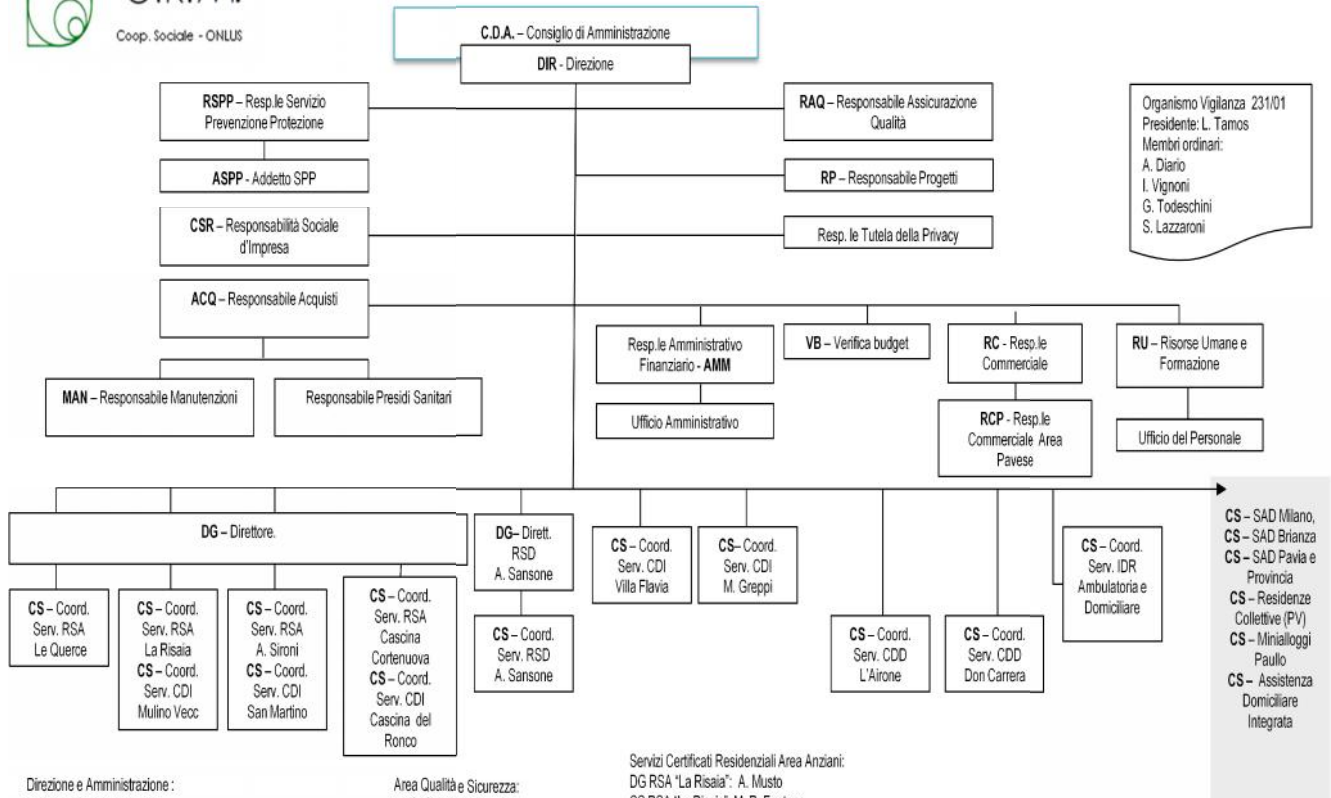
**ASSISTENZA DOMICILIARE  
INTEGRATA  
ASL PAVIA**  
Viale Lodi, 47  
27100 Pavia  
Tel. 0382 468915  
Fax: 0382 469008  
E-mail: [villaflavia@crmsociale.it](mailto:villaflavia@crmsociale.it)

**ORARI: Sede operativa SERVIZIO ADI**  
Dalle 8,00 alle 17,00  
Dal lunedì al venerdì  
Negli altri orari è attiva una segreteria telefonica



**LIVELLI DI RESPONSABILITA'**  
Coordinamento del Servizio ADI: Luca Facioli  
Referente relazioni con il pubblico: Stefania Avila  
Responsabile Sanitario: Dr.ssa Marina Olivieri

## Allegato B - ORGANIGRAMMA C.R.M.



**Direzione e Amministrazione :**

DIR: A. Musto, E. Picchioni  
 C.D.A.: A. Musto, E. Picchioni, A. Diario, S. Centenaro, M. Saccà, G. Pellicano, A. Galli  
 R.C.: A. Musto  
 RCP: D. Balzamo  
 Resp. Privacy: A. Musto  
 CSR: E. Picchioni  
 RU - E. Picchioni  
 Uff. Personale: L. Dettori, M. Camporini, S. Anechitei  
 ACQ: A. Musto  
 Resp. Presidi Sanitari: A. Diario  
 MAN: G. Pellicano  
 VB - R. Burga  
 AMM: G. Todeschini  
 Ufficio Amm.: S. Lazzari, J. Tesaro, M. Pilliu, A. Maricos, S. Perli  
 RP: A. Musto

**Area Qualità e Sicurezza:**

RAQ: S. Lazzaroni  
 RSPP: A. Diario  
 ASPP: G. Caleca, L. Andreotti

**Servizi Certificati Area Disabilità**

CS RSD "A. Sansone": D. Rota  
 CS CDD "L'Airone": M. Saccà  
 CS CDD "Don Carrera": G. Vigorita

**Servizi Certificati Area Fisioterapia**

CS IDR Ambulatorio e Domiciliare:  
 A. Callegari M. Caproni

**Servizi Certificati Residenziali Area Anziani:**

DG RSA "La Risaia": A. Musto  
 CS RSA "La Risaia": M. R. Fontana  
 DG RSA "Le Querce": A. Musto  
 CS RSA "Le Querce": S. Centenaro  
 DG RSA "A. Sironi": A. Musto  
 CS RSA "A. Sironi": S. Centenaro  
 DG RSA "Cascina Cortenuova": A. Musto  
 CS RSA Cascina Cortenuova: G. Stendardo  
 DG RSD "A. Sansoni": A. Musto  
 CS RSD "A. Sansone": D. Rota

**Servizi Certificati Diurni Area Anziani:**

CS CDI "Cascina del Ronco": G. Stendardo  
 CS CDI "M. Greppi": E. Picchioni  
 CS CDI "Mulino Vecchio": M. R. Fontana  
 CS CDI "San Martino": S. Centenaro  
 CS CDI "Villa Flavia": L. Faccioli

**Servizi non certificati Area Anziani Pavia:**

CS L. Faccioli

**Servizi non certificati Domiciliari:**

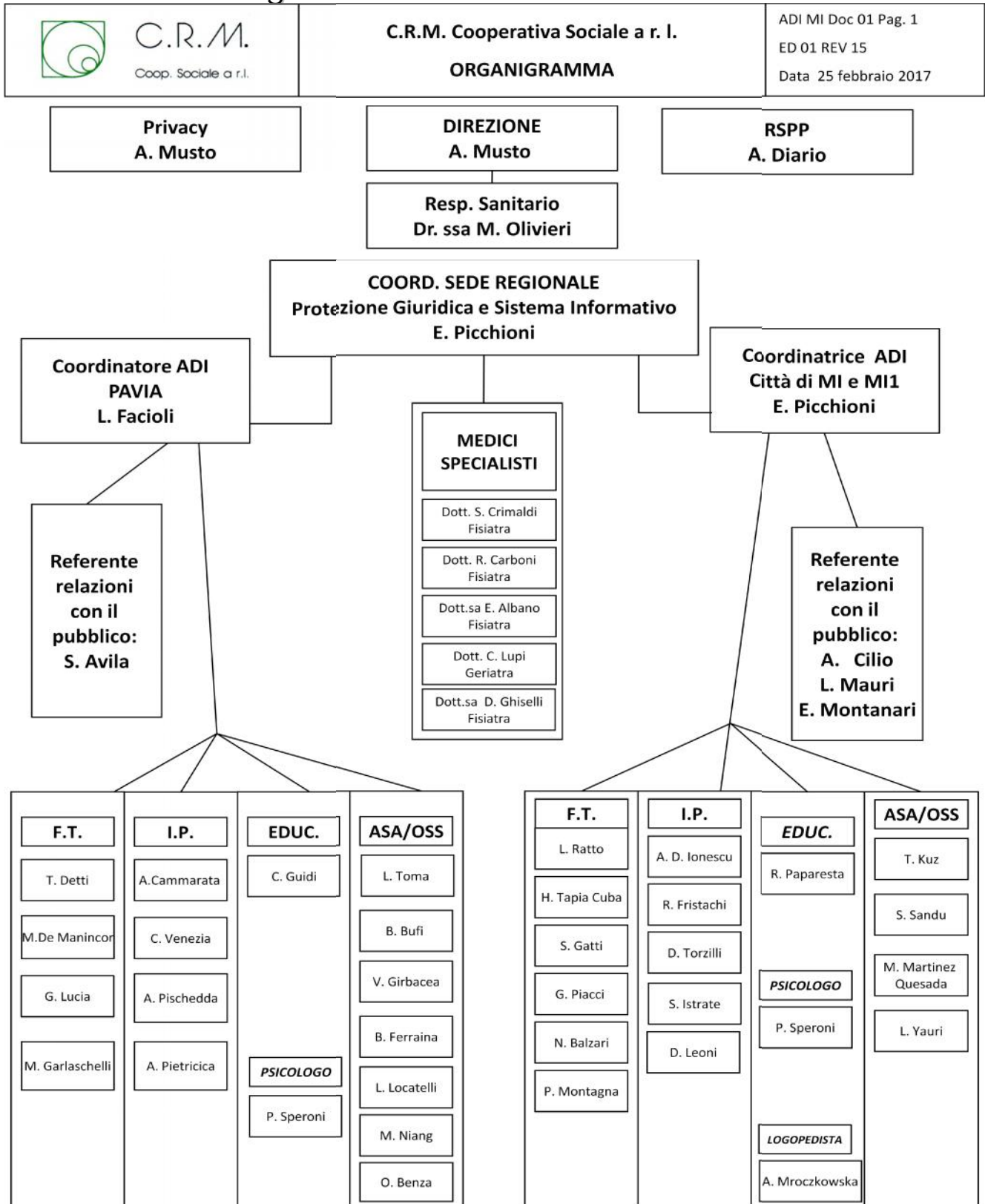
CS E. Picchioni, L. Faccioli

**Servizi non certificati**

Assistenza Domiciliare Integrata:  
 ASL Città Metropolitana MI, Pavia: CS E. Picchioni

Emesso e approvato da  
 Presidente: A. Musto

**Allegato C - ORGANIGRAMMA A.D.I.**





## Allegato D

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

## *Servizio Assistenza Domiciliare Integrata*

***Gentile Signora, Gentile Signore,***

*siamo interessati a conoscere la Sua opinione rispetto alle prestazioni da noi erogate ed eseguite presso il Suo domicilio dai nostri operatori.*

*Le Sue indicazioni ci aiuteranno a fornirLe un servizio migliore: per questo motivo Le chiediamo un po' del Suo tempo per rispondere ad alcune domande.*

*Ogni giudizio che vorrà esprimere, anche e soprattutto se negativo, è per noi importante. Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà manifestare.*

*CRM garantisce che i dati raccolti rimarranno assolutamente anonimi e che non è in alcun modo possibile risalire al nominativo della persona che ha compilato il questionario.*

*I questionari compilati dovranno essere inseriti all'interno dell'apposita busta e consegnati all'operatore che provvederà a farli pervenire alla sede della Cooperativa.*

*Gli esiti dei sondaggi saranno esposti e periodicamente aggiornati presso l'ufficio A.D.I. della C.R.M. Coop. Sociale.*

*Sulla base delle Sue osservazioni, saranno di volta in volta attuate le opportune azioni di miglioramento al servizio.*

***Cogliamo l'occasione per ringraziarla della sua disponibilità e le porgiamo i nostri più cordiali saluti.***

**IL PRESIDENTE DI C.R.M**

**A. Musto**

### DATI DELL'UTENTE IN CARICO

A) Sesso:  Maschio  Femmina

B) Et :  meno di 18  tra 19 e 30  tra 31 e 50  tra 51 e 70  oltre i 71

C) Da quanto tempo   seguito dal nostro Servizio?

meno di 1 mese  da 3 a 6 mesi  da 6 mesi a 1 anno  oltre 1 anno

D) Modalit  attraverso le quali si   venuti a conoscenza del nostro servizio

su indicazione di conoscenti gi  clienti di CRM  attraverso INTERNET;  
 su indicazione del medico specialista;  su indicazione del proprio medico di base;  
 su informazioni ricevute dall'ASL;  su indicazione dell'assistente sociale;

D) Questionario compilato con l'aiuto di

familiare convivente  badante/vicino  
 familiare non convivente  da solo/a

Esprima per ognuno degli argomenti proposti di seguito il suo giudizio da 1 a 10 barrando con una crocetta la cifra che ritiene pi  adeguata, laddove un giudizio di "1" rappresenta la massima insoddisfazione/disaccordo rispetto alla domanda proposta mentre "10"   il massimo livello di soddisfazione/accordo.

### INFORMAZIONI ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1) La nostra CARTA DEI SERVIZI   ...

1.1 Chiara e comprensibile?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Per nulla Molto

1.2 Esauriente e completa?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Per nulla Molto

2) IL PERSONALE AMMINISTRATIVO (che risponde al telefono)   ...

2.1 Chiaro e comprensibile?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Per nulla Molto

2.3 Cortese?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Per nulla Molto

2.4 Disponibile?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Per nulla Molto

2.5 Competente?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Per nulla Molto

3) Ritieni che i TEMPI DI ATTESA per la presa in carico siano...

3.1 adeguati alle sue esigenze?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

3.2 in linea con le sue aspettative?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

4) Gli ORARI e le DATE stabiliti per l'esecuzione dei servizi domiciliari sono ...

4.1 adeguati alle sue esigenze?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

4.2 in linea con le sue aspettative?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

#### IL PERSONALE ADDETTO A DIAGNOSI E CURA

5) Gli OPERATORI DOMICILIARI di CRM sono, secondo il suo giudizio ...

5.1 FISIOTERAPISTI

5.1.1 Competenti e tecnicamente preparati?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

5.1.2 Disponibili e chiari nel fornire spiegazioni?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

5.1.3 Cortesi?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

5.1.4 Puntuali ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

5.2 INFERMIERI

5.2.1 Competenti e tecnicamente preparati?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

5.2.2 Disponibili e chiari nel fornire spiegazioni?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

5.2.3 Cortesi?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## CARTA DEI SERVIZI

### 5.2.4 Puntuali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

### 5.3 AUSILIARI (ASA/OSS)

#### 5.3.1 Competenti e tecnicamente preparati?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

#### 5.3.2 Disponibili e chiari nel fornire spiegazioni?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

#### 5.3.3 Cortesi?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

#### 5.3.4 Puntuali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

### 6) Il piano di assistenza Le è stato spiegato in modo chiaro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla Molto

## GIUDIZI COMPLESSIVI

7) Tornerebbe ad utilizzare i servizi della nostra Cooperativa se dovesse avere nuovamente bisogno di interventi a domicilio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

PER NULLA MOLTO

8) Le chiediamo infine di esprimere un giudizio complessivo sul servizio ADI offerto da CRM

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

SCARSO OTTIMO

SE LO RITIENE OPPORTUNO CI PUÒ DARE DI SEGUITO I SUOI SUGGERIMENTI SPECIFICI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

---

---

---



## **SCHEDA DI SEGNALAZIONE**

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo le nostre procedure Vi assicurano una rapida e sicura risposta, ai fini della quale Vi preghiamo di compilare in modo dettagliato la presente scheda. Grazie alla Vostra accuratezza CRM potrà effettuare un intervento mirato, tempestivo ed efficace fornendoVi precise risposte in merito ai vostri suggerimenti o ai fatti che hanno indotto le vostre segnalazioni o i reclami e alle eventuali azioni correttive adottate. Vi ringraziamo preventivamente per la Vostra preziosa collaborazione.

**La scheda può essere inserita negli appositi contenitori presenti nelle strutture o essere trasmessa a mezzo posta o fax a:**

**CRM Cooperativa Sociale**  
**C.a. RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ**  
Via Trenno, 15 – 20151 MILANO  
**Fax. 02 38000646**

*Compilazione facoltativa :*

**CARTA DEI SERVIZI**

**Nome e Cognome:** \_\_\_\_\_

cliente/utente **OVVERO**  parente  conoscente  altro \_\_\_\_\_

**del/la sig./a** \_\_\_\_\_

Desidero ricevere risposta al seguente recapito:

**Via** \_\_\_\_\_

**Comune** \_\_\_\_\_ (prov. \_\_\_\_ ) **CAP** \_\_\_\_\_

**Tel** \_\_\_\_\_ **fax** \_\_\_\_\_

**IO SOTTOSCRITTO** \_\_\_\_\_ **AUTORIZZO LA CRM COOPERATIVA SOCIALE AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI AI SENSI DELLA LEGGE 675/96 PER I FINI STATISTICI E LEGATI ALLA RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ SEGNALATE.**

**DATA** \_\_\_\_\_ **FIRMA** \_\_\_\_\_

**Si segnala la presenza di disguidi o inefficienze nei seguenti servizi:**

- Assistenza domiciliare anziani
- Fisioterapia ambulatoriale  Fisioterapia domiciliare
- Centro Diurno Integrato di \_\_\_\_\_
- Centro Diurno Disabili di \_\_\_\_\_
- RSA di \_\_\_\_\_

**CARTA DEI SERVIZI**

RSD di \_\_\_\_\_

**Motivazioni del reclamo o della segnalazione**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

data: \_\_\_\_\_ luogo: \_\_\_\_\_

**Spazio per eventuali suggerimenti o annotazioni:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma (facoltativa)

Data \_\_\_\_\_

**SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE CRM**

Ricevuto in data \_\_\_\_\_

Visto da \_\_\_\_\_

segnalazione     reclamo     suggerimento

Distribuito a:

DT     CS c/o \_\_\_\_\_     PRES     RC

ACQ     DG     altro \_\_\_\_\_

**ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA  
A.D.I.**

**CARTA DEI SERVIZI**

(Metropolitana Linea Rossa direzione Rho – Fermata Pero)

Tel. 02.3581439 - fax 02.3536547

E-mail: [adimilano@crmsociale.it](mailto:adimilano@crmsociale.it)

**ORARI UFFICIO:**

Lunedì mercoledì e venerdì – dalle 8,30 alle 17,30

Martedì e Giovedì – dalle 9,45 alle 17,30

Negli altri orari è attiva una segreteria telefonica

Coordinatrice Enrica Picchioni

**ATS PAVIA** - Viale Lodi, 47 - Pavia

(Fermata autobus Pastrengo)

Tel. 0382 468915

Fax: 0382 469008

E-mail: [villaflavia@crmsociale.it](mailto:villaflavia@crmsociale.it)

**ORARI UFFICIO:**

Dal lunedì al venerdì - dalle 8,00 alle 17,00

Coordinatore Luca Facioli

**C.R.M. Coop Sociale Onlus**

Sede legale e amministrativa

Via Trenno, 15 - 20151 Milano

Tel. 02.30031641

Fax 02.38000646

E-mail: [direzione@crmsociale.it](mailto:direzione@crmsociale.it)

- è stata costituita il 10 ottobre 1985
- il numero di partita IVA è 08029590158
- è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano con il num. 1205814
- è iscritta nel Registro delle Imprese con il num. 252516
- è iscritta all'Albo Regionale Cooperative Sociali sez. A, foglio 38, num. 76
- è iscritta al registro prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al num. 76