



**CURE DOMICILIARI
C-DOM**

CARTA DEI SERVIZI



Aggiornata al 1 dicembre 2022



IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI DELLA FONDAZIONE RICOVERO MARTINELLI

L'assistenza residenziale alla terza età costituisce l'obiettivo statutario della Fondazione, eretta in Ente morale con RD n.1612 del 15.09.1932.

Dal 1 gennaio 2004, a seguito del riordino del sistema dei servizi Sociali, la Fondazione Ricovero Martinelli ha mutato il proprio stato giuridico in Organizzazione Non Lucrativa di utilità sociale (Onlus).

La Fondazione pone al centro della propria attività l'anziano, sia ricoverato presso la RSA che quando al domicilio.

I valori fondanti l'azione dell'istituto sono l'Uguaglianza, l'Imparzialità, la Solidarietà.

In questi obiettivi è insita la sfida che la Fondazione si pone per il futuro.

Proprio per concretizzare uno dei nuovi scopi istituzionali "l'assistenza socio sanitaria di natura domiciliare", la Fondazione Martinelli da qualche tempo eroga l'assistenza domiciliare C-DOM per offrire a un territorio tanto popoloso prestazioni, a domicilio, di cure riabilitative, infermieristiche e medico specialistiche a soggetti anziani, e non, in situazione di fragilità.

Con Decreto della Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale n. 8402 del 27.09.2012 l'unità di offerta ADI della Fondazione è stata accreditata e iscritta nell'apposito registro regionale.

DOVE SIAMO

La Fondazione Martinelli, situata nella zona centrale di Cinisello Balsamo, nei pressi del Parco Nord e dell'Ospedale Bassini, è facilmente accessibile in auto e raggiungibile senza difficoltà con i mezzi di trasporto pubblico (Bus ATM da e per Milano, Sesto S.G., Cusano Milanino, Circolare Urbana di Cinisello Balsamo, metro-tramvia n. 31 da e per Milano).

Non è previsto alcun trasporto per gli utenti in carico.

IN AUTO

da Milano: dal Viale Fulvio Testi. Giunti a Cinisello Balsamo, a sinistra in via Ferri e quindi a destra in via Gorki. A destra in via Vicuña (senso unico).

da Como/Lecco e Monza: dalla SS36 (Valassina) in direzione Milano sul viale Fulvio Testi. Giunti a Cinisello Balsamo a destra in via Ferri e quindi a destra in via Gorki. A destra in via Vicuña (senso unico).

dalla A4 (Torino-Venezia), uscita "Cinisello-Sesto"; dalla A52 (Tangenziale Nord), uscita "Cinisello sud"; quindi in direzione Milano sul viale Fulvio Testi. Successivamente come sopra.

IN AUTOBUS

Fermata Gorki-Vicuña.

Linea 711 (Circolare destra)

Linea 702 Cologno Nord-Sesto FS-Cinisello Balsamo

Linea 704 Cormano-Cinisello Balsamo-Sesto FS

Linea 727 Milano-Cinisello Balsamo-Cusano

IN TRAM

Linea 31 Cinisello B. – Bicocca M5



IN TRENO

Stazione FS di Sesto San Giovanni. Quindi in autobus fino a Cinisello (Linee 702, 704, z225, z218, 729, 727).

SEDE ORGANIZZATIVA e OPERATIVA

La sede organizzativa/operativa è in via Martinelli, 45 - Cinisello Balsamo -.

All'esterno dell'edificio è esposta idonea segnaletica con gli orari di apertura e i riferimenti telefonici per le informazioni relative al servizio di assistenza domiciliare.

Al piano terra dell'edificio è collocata la segreteria (call center) per la gestione delle segnalazioni e delle richieste di attivazione, nonché per la conservazione del Fascicolo degli assistiti in conformità al Reg. UE 2016/679.

L'AMMINISTRAZIONE

La Fondazione Ricovero Martinelli Onlus è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri nominati dal Prefetto di Milano, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

La gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Ente è affidata al Direttore Generale.

Il Responsabile Sanitario in accordo con il Direttore Generale, adottano i provvedimenti per l'organizzazione delle risorse disponibili, umane e strumentali, e quelli che impegnano l'Ente anche verso l'esterno.

DIREZIONE

Direttore Generale: Ignazio Ceraulo

RESPONSABILI

Responsabile Sanitario protempore: Alberto Boiardi

Il Direttore Generale e il Responsabile sanitario ricevono su appuntamento attraverso il contatto con l'ufficio segreteria dell'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, nella seduta del 08.02.2012, ha approvato il Codice Etico comportamentale per la prevenzione dei reati ai sensi del D.Lgs n. 231/2001 del 08/06/2001.

Il Codice indica, in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, le norme e i principi generali di condotta etica a cui si devono ispirare gli amministratori e i dipendenti nei rapporti con gli ospiti, con i fornitori e con l'organismo di controllo.

UFFICI AMMINISTRATIVI DELL'ENTE

- ❖ Segreteria Generale / Staff di Direzione Generale
- ❖ Contabilità e personale
- ❖ Accoglienza e Rapporti con il Pubblico (UARP)



- ❖ C-Dom
- ❖ RSA Aperta

CONTATTI PER INFORMAZIONI

- telefono 02 660541 - centralino
02 66054310 - ufficio ADI
- e-mail adi@fondazionemartinelli.org
info@fondazionemartinelli.org - protocollo@pec.fondazionemartinelli.org
- sito internet: www.fondazionemartinelli.org

CURE DOMICILIARI

Le cure domiciliari sono rivolte alle persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari che per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere o ambulatoriali per ricevere le prestazioni necessarie.

In allineamento al quadro normativo di cui alla L.R. 21/2022 e in funzione del miglior concorso al raggiungimento dell'obiettivo target del PNRR di presa in carico del 10% della popolazione over 65 anni entro il 2026 Regione Lombardia prevede

- la riformulazione dei profili assistenziali ADI;
- il potenziamento del sistema di offerta ADI attraverso la graduale estensione alle ASST della funzione di gestione diretta delle cure domiciliari, fermo restando la libertà di scelta della persona in ordine all'ente gestore tra quelli accreditati e a contratto con l'ATS.

I voucher mensili sono buoni con valore economico, rilasciati Regione Lombardia - ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda Milano e utilizzabili per pagare l'assistenza domiciliare fornita dagli Enti Erogatori accreditati.

Sono assegnati a utenti fragili le cui condizioni richiedono interventi domiciliari di tutela sanitaria e assistenziale personalizzati.

L'assegnazione è preceduta dalla formulazione di una valutazione da parte di ASST Nord Milano (Casa di Comunità, Centrale Operativa Territoriale, ecc.) con un progetto individuale (PI) che tiene conto dei bisogni sanitari, assistenziali e degli obiettivi di cura.

PRESTAZIONI EROGATE

I servizi vengono offerti, nel rispetto della dignità della persona umana, delle esperienze di vita, e dei peculiari bisogni fisici e sociali che ognuno, con la propria individualità, porta con sé.

Vengono garantite le prestazioni di natura medica, psicologica, infermieristica, riabilitativa e aiuto infermieristico, in risposta ai bisogni delle persone.

Assistenza medico specialistica

La valutazione delle problematiche sanitarie può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, fisiatra.

- * visita domiciliare
- * colloquio con MMG/medico ospedaliero
- * colloquio con altri operatori



Psicologo	<ul style="list-style-type: none">◆ visita domiciliare◆ colloquio con MMG/medico ospedaliero◆ colloquio con altri operatori
prestazioni infermieristiche	<ul style="list-style-type: none">○ colloquio con MMG/medico ospedaliero○ colloquio con altri operatori○ educazione sanitaria e supervisione all'assistito e al personale di supporto○ educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione○ prelievo ematico○ somministrazione di terapia sottocutanea, intramuscolo, endovenosa○ gestione stomie○ gestione accessi venosi○ gestione catetere vescicale○ gestione alvo○ medicazione di ferite e lesioni
fisioterapista	<ul style="list-style-type: none">◆ rieducazione motoria e respiratoria◆ addestramento all'uso di protesi e ausili◆ addestramento assistito e familiari/caregiver
assistenza di base alla persona	<ul style="list-style-type: none">* igiene alla persona* bagno assistito* mobilizzazione* cura della persona (abbigliamento, ecc.)* addestramento caregiver

MODALITA' DI ACCESSO e di ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

Per l'accesso alle cure domiciliari è necessario che il richiedente sia residente in Regione Lombardia. Il servizio è rivolto agli utenti che necessitano di assistenza e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto.

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di libera scelta (PLS) su ricettario regionale.

Il MMG/PLS/EVM (équipe valutazione multidimensionale) compila la scheda unica di triage nell'ambito del sistema di gestione digitale del territorio e trasmessa attraverso il sistema stesso, al Distretto di residenza o di domicilio dell'assistito.

Qualora il MMG/PLS non possa procedere a tale compilazione, provvederà l'équipe di Valutazione Multidimensionale (EVM), ai fini della formulazione del progetto individuale (PI).

La richiesta può essere presentata da: l'interessato/caregiver, MMG/PLS, infermiere di famiglia, COT, servizi di degenza extra ospedaliera.

L'équipe di valutazione valuta i criteri di accesso:

- * bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio
- * non autosufficienza parziale o totale temporaneo o definitivo



- * impossibilità a deambulare
- * non trasportabilità presso i servizi ambulatoriali territoriali, con i mezzi comuni
- * presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto
- * caratteristiche abitative che forniscano la praticabilità dell'assistenza

Se la richiesta avviene a cura di figure diverse dal MMG/PLS della persona, la CdC trasmette la necessaria comunicazione corredata dalla relativa documentazione al MMG/PLS

In presenza di necessità riabilitative è propedeutica la valutazione fisiatrica per la definizione del progetto riabilitativo individuale (PRI).

L'accesso al servizio per i cittadini non residenti in Lombardia, cittadini stranieri o residenti in altre regioni, avviene nel rispetto delle normative vigenti, previa valutazione multidimensionale effettuata da ASST in raccordo con il MMG/PLS.

Verificati i criteri di accesso ASST comunica all'interessato l'accettazione della richiesta e consegna la lista dei possibili strutture che effettuano le prestazioni a domicilio.

L'interessato procede alla propria libera scelta e la comunica al Casa di comunità (CdC) e all'erogatore selezionato, che organizza la presa in carico.

TARGET ASSISTITI

Le cure domiciliari sono rivolte alle persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari che per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere o ambulatoriali per ricevere le prestazioni necessarie.

ORARI DI SEGRETERIA E CONTATTI

L'ufficio Cure domiciliari osserverà i seguenti orari di apertura al pubblico:

giorno	dalle ore	alle ore	dalle ore	alle ore
lunedì	9.00	12.00	14.00	16.00
martedì	9.00	12.00	14.00	16.00
mercoledì	9.00	12.00	14.00	16.00
giovedì	9.00	12.00	14.00	16.00
venerdì	9.00	12.00	14.00	16.00

Per informazioni è possibile recarsi al piano terra presso l'ufficio C-Dom in Fondazione Ricovero Martinelli - via Martinelli, 45 - 20092 Cinisello Balsamo - o contattare i seguenti recapiti:

▪ telefono	02 66054310
▪ e-mail	adi@fondazionemartinelli.org
▪ sito internet	www.fondazionemartinelli.org



In alternativa all'orario indicato, o per indisponibilità dell'operatore, resta a disposizione dell'utenza il centralino della Fondazione, attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Al centralino il personale è adeguatamente formato e qualificato a dare all'utente una risposta tempestiva.

Il servizio è dotato di segreteria telefonica che si attiva automaticamente ad ogni mancata risposta da parte dell'ufficio. Il messaggio è visibile dal display del telefono con invio mail sulla casella di posta elettronica dello stesso.

L'accesso all'ufficio C-Dom avviene senza appuntamento.

TARIFE PRATICATE

Le cure domiciliari non prevedono alcun costo per l'utente poiché è attivabile con il Servizio Sanitario Nazionale su ricetta regionale.

Il materiale necessario per l'assistenza è a carico dell'Erogatore senza oneri aggiuntivi a carico dell'utente.

La fornitura al cittadino dei presidi previsti nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi (allegato 5 al DPCM 12/01/2017) è garantita dalle ASST di residenza dell'utente.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Il paziente o il familiare/caregiver può inoltrare direttamente alla Fondazione la segnalazione di un disservizio utilizzando il modulo di reclamo consegnato con l'attivazione della presa in carico.

Verrà data risposta scritta dall'ufficio, entro 30 giorni dalla presentazione.

TELEMEDICINA

La telemedicina si configura come una modalità di integrazione all'assistenza.

L'erogazione di prestazioni in telemedicina deve essere effettuata attraverso strumenti che consentano di interagire con il paziente attraverso un collegamento audio/video via internet e di condividere eventuale documentazione medica aggiuntiva a quella già presente nel fascicolo sanitario del paziente.

Nella fattispecie le prestazioni di telemedicina nelle cure domiciliari sono:

- visita medica di controllo
- colloquio psicologico paziente/famiglia (teleassistenza)
- trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione)

L'attivazione del servizio di telemedicina richiede l'adesione preventiva del paziente.

La Fondazione adoterà percorsi per l'erogazione di cure domiciliari in telemedicina entro i termini stabiliti dalle normative di riferimento.



ORARIO DI FUNZIONAMENTO

L'assistenza domiciliare in accordo con l'utente/caregiver è garantita, rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente che regola i percorsi di cura:

- per 5 giorni alla settimana (da lunedì al venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali;
- per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate, in ragione della risposta al bisogno rilevato dal Piano di assistenza individualizzato (PAI) aperto.

La figura di riferimento durante l'assistenza è il Medico di Medicina Generale (MMG) dell'utente. Per situazioni di emergenza sanitaria restano attivi i numeri telefonici di pubblica utilità (Guardia Medica, 118, Pronto soccorso).

MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE

Ricevuto il Progetto Individuale da ASST l'ufficio contatta l'utente/caregiver, comunica il nome dell'operatore, referente del caso, la fascia oraria del primo accesso domiciliare. Il referente del caso informa l'utente/caregiver della frequenza dell'assistenza, in ragione del bisogno del piano assistenziale individualizzato.

La presa in carico è garantita nei tempi sottoindicati:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale in corso di dimissioni protette;
- successive a 72 ore per prestazioni differibili a giudizio del medico curante;

Non è prevista una lista di attesa vista la tempistica di attivazione del servizio che deve essere garantita. Qualora il servizio sia in saturazione, come da contratto, l'utente sarà accompagnato presso altri enti erogatori

DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà" enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale;

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene



comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio “di salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona ha diritto di:

- ❖ sviluppare e di conservare la propria individualità
- ❖ conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- ❖ conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando essere dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza
- ❖ conservare la libertà di scegliere dove vivere
- ❖ essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
- ❖ vivere con chi desidera
- ❖ avere una vita di relazione
- ❖ essere messa in condizione di esprimere le proprie personali, la propria originalità e creatività
- ❖ essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- ❖ essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

PAI (Piano Assistenziale Individuale)

Ogni operatore incaricato all’espletamento del voucher predisporrà, a seguito di un processo di valutazione, un progetto personalizzato (PAI) che individua i bisogni sociosanitari specifici dell’utente, coerentemente con il PI rilasciato da ASST.

DIMISSIONE

La dimissione del paziente in carico al servizio avviene per i seguenti motivi:

- ⇒ ricovero in ospedale
- ⇒ decesso a domicilio
- ⇒ decesso in ospedale
- ⇒ trasferimento in residenza sanitaria (RSA, RSD, istituto di riabilitazione)
- ⇒ trasferimento in Hospice
- ⇒ decesso in hospice
- ⇒ trasferimento in altra tipologia di cure domiciliari (ospedalizzazione domiciliare, SAD)
- ⇒ altro (ferie, cambio gestore, ecc.)

Il trasferimento dell’utente è possibile nei seguenti casi.



Cure palliative

Qualora le condizioni cliniche del paziente in carico al servizio peggiorino e si rende utile il trasferimento alle cure palliative, l'utente contatterà il responsabile del servizio comunicando la data di inizio ad altra tipologia di cura.

Ricovero definitivo in RSA

Qualora le condizioni cliniche del paziente in carico al servizio peggiorino e si rende utile il trasferimento in una residenza residenziale a lunga degenza l'utente contatterà il responsabile comunicando la data di ingresso presso la residenza.

Sarà a cura dell'operatore firmare la dimissione di cui copia sarà trasmessa al caregiver.

Cambio gestore

Qualora durante l'erogazione dell'assistenza subentrino motivi di insoddisfazione, l'utente può in qualsiasi momento revocare l'incarico all'erogatore, scegliendo tra quelli accreditati.

L'Ente Erogatore, ricevuta la richiesta di revoca, preso atto delle motivazioni, sentito il MMG/PLS, assicurato il supporto e il passaggio consegna al nuovo erogatore prescelto, provvede a chiudere l'assistenza comunicando la chiusura dell'assistenza, specificando il numero di voucher.

L'operatore in ogni caso segnerà sul diario la chiusura del servizio informando il responsabile e ne sarà data comunicazione ad ASST.

A completamento del ciclo assistenziale è redatta lettera di dimissione con la relativa causa, archiviata nel fascicolo sanitario dell'utente.

CUSTOMER

Ad ogni utente viene consegnato, in sede di attivazione, il questionario di gradimento sulle cure domiciliari ricevute e la busta per la restituzione.

Il questionario è anonimo e da restituire all'Ente in busta chiusa.

L'elaborazione dei dati raccolti viene pubblicata sul Bilancio sociale dell'Ente.

FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO DELL'UTENTE

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate sul diario che insieme:

- al Progetto Individuale (PI) e valutazione iniziale inviata da ASST
- alla documentazione di attivazione redatta da responsabile del servizio (voucher, impegnativa del medico, consenso alla cura, consenso al trattamento dei dati personali, lettera di ricevimento customer, moduli di valutazioni delle lesioni, del rischio delle lesioni cutanee - Braden -, scheda del dolore, comunicazione di attivazione da consegnare al medico, clinical dementia rating scale – CDR, ecc.),
- alle rivalutazioni sanitarie (SIAD) periodiche e straordinarie,
- ai rinnovi del Programma di Assistenza Individuale (PAI),
- al PRI e relative schede redatte dal fisioterapista, se presente
- alla revoca se presente
- alla dimissione, se presente

costituiscono il **fascicolo socioassistenziale e sanitario** (Fasas) dell'utente.



A seguito della chiusura dell'assistenza (dimissione), il familiare potrà richiedere copia del fascicolo socioassistenziale e sanitario (Fasas) dell'utente, previa compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'ufficio di cure domiciliari.

La copia sarà rilasciata entro 120 gg. Il costo del procedimento è pari al costo della fotocopia +IVA (0,10 €+22%).

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

L'ufficio di cure domiciliari si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. Tale adempimento, nel rispetto delle disposizioni di legge, prevede la raccolta del consenso al trattamento dei dati personali.

CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

Le copie dei documenti assistenziali in cartaceo e il sistema informatico sono trattati nel rispetto delle regole di riservatezza e sicurezza prevista dalla legge:

- su supporto cartaceo custoditi in apposito archivio protetto e accessibile soltanto al personale autorizzato;
- con l'ausilio di sistemi informatici e ad opera di soggetti appositamente incaricati.

Ai sensi della Legge sulla Privacy assume il ruolo, di Titolare del trattamento dei dati anagrafici e socio-sanitari, per gli adempimenti connessi all'erogazione di tutti i servizi e prestazioni previste, la Fondazione Ricovero Martinelli onlus.

La documentazione archiviata sarà conservata nel rispetto dei termini previsti dal Decreto Regionale n.11466 del 17/12/2015.

Tutte le operazioni sono svolte nell'osservanza e nel rispetto delle regole sulla Privacy sia in tema di archivio cartaceo che informatico.

SITI DI RIFERIMENTO

Fondazione Ricovero Martinelli Onlus: <http://www.fondazionemartinelli.org>

ATS Città Metropolitana di Milano: <http://www.ats-milano.it/>

Regione Lombardia: Famiglia e Solidarietà Sociale: <http://www.famiglia.regione.lombardia.it/>

allegati:

1 - modulo disservizi/reclami

2 - modulo encomi

3 - customer



**Organizzazione senza scopo di lucro di utilità sociale
istituita con DGR 7/15572 del 12.12.2003**

P.IVA 00987420965, Cod.Fisc. 85004630159
Iscr. REA MI n. 1730508; Reg.Pers.Giur.Priv. Reg.Lombardia n. 1654
Uffici e Sede legale: via Martinelli 45, I-20092 Cinisello Balsamo
RSA via Vicuna 2, I-20092 Cinisello Balsamo
Tel. +39-02-660541, Fax +39-02-66049055 / 66054331
e-mail info@fondazionemartinelli.org

Egregio Sig. Direttore Generale
della Fondazione Ricovero Martinelli

MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI/RECLAMI

Il/La sottoscritto/a _____
residente a _____
telefono _____
e-mail _____
grado di parentela dell'utente _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

per quanto sopra segnalato chiedo una sua risposta in merito.

data _____

firma

L'ufficio C-Dom provvederà a dare una risposta entro 30 gg dalla data di presentazione
--



**Organizzazione senza scopo di lucro di utilità sociale
istituita con DGR 7/15572 del 12.12.2003**
P.IVA 00987420965, Cod.Fisc. 85004630159
Iscr. REA MI n. 1730508; Reg.Pers.Giur.Priv. Reg.Lombardia n. 1654
Uffici e Sede legale: via Martinelli 45, I-20092 Cinisello Balsamo
RSA via Vicuna 2, I-20092 Cinisello Balsamo
Tel. +39-02-660541, Fax +39-02-66049055 / 66054331
e-mail info@fondazionemartinelli.org

Egregio Sig. Direttore Generale
della Fondazione Ricovero Martinelli

MODULO ENCOMIO/APPREZZAMENTO

Il/La sottoscritto/a _____
residente a _____
telefono _____
e-mail _____
grado di parentela dell'utente _____

GIUDIZIO DI GRADIMENTO

data _____

firma



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLE CURE DOMICILIARI

Gentile Signora/Gentile Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La Sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Grazie per la collaborazione e l'attenzione dedicata a questa importante iniziativa.

Informazioni generali riferite alla persona assistita

Genere	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	età in anni compiuti ___ __
Nazionalità	<input type="checkbox"/> Italiana	<input type="checkbox"/> Unione Europea	<input type="checkbox"/> Extra Comunitaria
Scolarità	<input type="checkbox"/> nessuna	<input type="checkbox"/> elementare	<input type="checkbox"/> media inferiore
	<input type="checkbox"/> media superiore	<input type="checkbox"/> laurea	

Il questionario viene compilato in data: __/__/____

dall'assistito con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare
 da un familiare con l'aiuto di un operatore

Professione: casalinga pensionato/a invalido/inabile
 lavoratore altro

1. È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli operatori dell'ufficio?

molto abbastanza poco per nulla non saprei

2. È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli operatori delle Cure Domiciliari che sono intervenuti al suo domicilio?

molto abbastanza poco per nulla non saprei

3. Indichi quali professionisti sono intervenuti al suo domicilio?

infermiere fisioterapista OSS medico specialista altro

4. Esprima il suo livello di gradimento sull'intervento professionale degli operatori delle Cure domiciliari?

operatore ufficio	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non saprei
infermiere	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non saprei
fisioterapista	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non saprei
OSS	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non saprei
medico specialista	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non saprei
altro	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> non saprei



5. È importante per Lei che l'operatore sia lo stesso?

- molto abbastanza poco per nulla non saprei

6. È soddisfatto in generale dell'organizzazione del servizio di Cure Domiciliari?

- | | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|------|--------------------------|------------|
| Fascia oraria prestazioni | <input type="checkbox"/> | molto | <input type="checkbox"/> | abbastanza | <input type="checkbox"/> | poco | <input type="checkbox"/> | non saprei |
| accessibilità | <input type="checkbox"/> | molto | <input type="checkbox"/> | abbastanza | <input type="checkbox"/> | poco | <input type="checkbox"/> | non saprei |
| puntualità | <input type="checkbox"/> | molto | <input type="checkbox"/> | abbastanza | <input type="checkbox"/> | poco | <input type="checkbox"/> | non saprei |
| tempestività | <input type="checkbox"/> | molto | <input type="checkbox"/> | abbastanza | <input type="checkbox"/> | poco | <input type="checkbox"/> | non saprei |
| cortesia | <input type="checkbox"/> | molto | <input type="checkbox"/> | abbastanza | <input type="checkbox"/> | poco | <input type="checkbox"/> | non saprei |
| altro | <input type="checkbox"/> | molto | <input type="checkbox"/> | abbastanza | <input type="checkbox"/> | poco | <input type="checkbox"/> | non saprei |

7. È soddisfatto del rapporto che si è creato con i professionisti del servizio?

- molto abbastanza poco per nulla non saprei

8. Le informazioni ricevute sul programma delle cure sono state chiare e complete?

- molto abbastanza poco per nulla non saprei

9. È a conoscenza del suo programma di cure?

- molto abbastanza poco per nulla non saprei

10. Gli operatori le hanno insegnato ad affrontare con autonomia la situazione?

- molto abbastanza poco per nulla non saprei

11. Gli operatori hanno rispettato i giorni e gli orari per gli appuntamenti?

- Sì, sempre Sì, abbastanza No, quasi mai

12. Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a della assistenza domiciliare che Le è stata fornita?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

13. Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno?

- ospedale RSA presso parenti/conoscenti altro non saprei

14. Ulteriori informazioni (carenze, suggerimenti, ecc):

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente sul Bilancio Sociale della Fondazione