



Raphaël^R

Società Cooperativa Sociale Onlus

CARTA DEI SERVIZI

Servizi Domiciliari ADI/ UCP DOM

GENTILE UTENTE,

QUESTO OPUSCOLO COSTITUISCE LA “CARTA DEI SERVIZI” DELLE UNITÀ OPERATIVE DI ASSISTENZA DOMICILIARE GESTITI DALLA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE RAPHAEL .

SI TRATTA DI UN DOCUMENTO CHE LE PERMETTERÀ DI CONOSCERE LE NOSTRA ORGANIZZAZIONE, I SERVIZI OFFERTI E GLI OBIETTIVI CHE L’ENTE PERSEGUE, AL FINE DI RISPONDERE IN MODO ATTENTO E MIRATO ALLE SUE ASPETTATIVE.

IN PARTICOLARE, SI PROPONE DI:

- RISPONDERE AL DIRITTO DEL CITTADINO ALL’INFORMAZIONE ED ALLA TRASPARENZA SUI SERVIZI EROGATI;**
- RISPONDERE AL DIRITTO DEL CITTADINO ALLA LIBERA SCELTA DELL’ENTE EROGATORE DI SERVIZI;**
- CONSENTIRE AL CITTADINO LA VERIFICA DELLA CONFORMITÀ DEL SERVIZIO EROGATO CON QUANTO DICHIARATO.**

A LEI E AI SUOI FAMILIARI È ATTRIBUITO UN RUOLO IMPORTANTE DI VERIFICA E SUGGERIMENTO LA INVITIAMO QUINDI AD OFFRIRCI I SUOI CONSIGLI E A SEGNALARCI EVENTUALI CARENZE E/O DISSERVIZI: LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE FARÀ TUTTO IL POSSIBILE PER COMPRENDERE LE SUE ESIGENZE E GARANTIRLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI ADEGUATE.

QUALORA RITENESSE NECESSARIO RICEVERE ULTERIORI PRECISAZIONI, È A SUA DISPOSIZIONE L’UFFICIO INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO CHE HA SEDE PRESSO LA SEDE DI DESENZANO IN VIALE AGELLO 1.

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno assunto dalla stessa a fornire loro determinati livelli di servizi; contemporaneamente è uno strumento di comunicazione con il cittadino, portatore di bisogni e valutatore della qualità dei servizi, e pertanto "attore" nel circuito di progettazione e di gestione delle attività con lo scopo di migliorarne nel tempo la qualità.

In particolare la presente Carta dei Servizi intende comunicare a tutti i diversi portatori di interesse (operatori, utenti e famiglie, enti invianti, enti locali):

1. gli ideali e la mission della Cooperativa Raphaël
2. gli obiettivi che guidano l'operatività della Cooperativa
3. le caratteristiche dei servizi gestiti

La Carta viene aggiornata ogni volta che intervengono significative modifiche ai servizi offerti.

La Carta dei Servizi aggiornata è sempre disponibile presso la sede Raphael di Desenzano e consegnata a chiunque ne faccia richiesta.

PRESENTAZIONE

Chi siamo: le radici della nostra identità

Raphaël è una Cooperativa Sociale fondata il 13 gennaio 1984 in Brescia, con lo specifico scopo di aiutare le persone sane a godere della salute e a porre quelle malate al centro delle sue attenzioni, nonché di attuare e incentivare la lotta contro il cancro.

Ha sede in Clusane d'Iseo.

Raphaël non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini nonché la tutela, la cura e l'assistenza del malato considerato come persona umana che merita il massimo rispetto e la più attenta considerazione.

Per il raggiungimento dello scopo sociale, la Cooperativa si prefigge come oggetto la gestione di:

- servizi ambulatoriali volti alla tutela della salute, alla prevenzione e alla diagnosi precoce di ogni forma di malattia, con particolare riguardo alle malattie oncologiche, attraverso esami clinici, indagini strumentali e di laboratorio;
- servizi ambulatoriali di riabilitazione
- attività di assistenza domiciliare ADI/UCPDOM (Cure Palliative Domiciliari)
- attività di formazione e consulenza;

- attività editoriali volte alla più ampia ed articolata informazione per prevenzione delle malattie oncologiche attraverso la gestione diretta di pubblicazioni specializzate, edizione e stampa di periodici, libri, dispense, materiali audiovisivi e su qualsiasi altro supporto multimediale, secondo quanto stabilito dalla legge 25.2.1987 n. 67 come modificata dalla legge 07.8.1990 n. 250. Attività affini e connesse all'attività editoriale ivi compresa l'organizzazione di forum, meeting, seminari e dibattiti, corsi di formazione;
- attività di ricerca scientifica nel campo sanitario e sociale;
- realizzazione e gestione di siti web e portali internet finalizzati al miglior raggiungimento dello scopo sociale.

Come lavoriamo

I valori guida che ispirano le iniziative della Cooperativa Raphael sono :

- ❖ centralità e dignità della persona umana: ogni persona merita il più alto rispetto e la più premurosa considerazione, specie se malata, e, quindi, indebolita nelle sue abituali difese. L'attenzione alla salute, sia fisica, che psicologica e spirituale è uno dei primi servizi dovuti all'uomo nel rispetto della sua dignità, dal momento che ogni essere umano è la massima espressione di vita sulla terra.
- ❖ cura della persona e non solo della malattia
- ❖ prontezza, efficacia e gratuità nella risposta al bisogno
- ❖ presa in carico globale della persona malata: "Tutti e tutto in favore dell'uomo". "Tutti", significa i medici, gli operatori sanitari, gli amministrativi, gli amici che sostengono con la vicinanza e con risorse economiche Raphaël, "Tutto" significa attenzione a tutelare e promuovere la qualità di tutta la vita umana, nei suoi aspetti corporali, psichici e spirituali.
- ❖ sussidiarietà nel rapporto con gli altri servizi sanitari
- ❖ professionalità, aggiornamento e formazione continua per il personale sanitario
- ❖ coinvolgimento del volontariato

Significato del nome

Il nome Raphaël, di origine biblica, significa "Dio guarisce"; in questo già risiedono l'ispirazione religiosa cristiana e i valori di fondo della Cooperativa .

Raphaël nella Bibbia è presentato come l'angelo attento e disponibile, servizievole, intelligente, umile, il quale, amorevolmente segue Tobia nelle tristi vicende della sua vita, condividendone le problematiche e additando le soluzioni. Con questo nome intende esprimere un impegnativo sforzo, professionalmente serio, scientificamente valido e carico di quella umanità, che considera la persona umana, soprattutto quella malata, un grande valore.

Raphaël, perciò, è icona di tempestività e di gratuità nel servizio.

Governo della Cooperativa

Consiglio di Amministrazione

Presidente Marcelli Roberto

Consigliere Gasparotti Cristina

Consigliere Giulio Bernocchi

Consigliere Mombelli Silvia

Consigliere Tedeschi Beatrice

Il sito della Cooperativa www.ambulatoriraphael.it consente a chi lo desidera un più esaustivo accesso alle informazioni relative alla Cooperativa e ai suoi servizi.

5

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI

Unità Operativa Assistenza Domiciliare (ADI)

Il Servizio di assistenza domiciliare eroga un sistema integrato di interventi domiciliari in favore di soggetti fragili, affetti da patologie cronic-degenerative che hanno necessità di un'assistenza socio-sanitaria continuativa o per periodi limitati, che consenta alla persona parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficiente di rimanere il più possibile nel proprio ambiente di vita. Il servizio viene svolto da figure professionali qualificate che rispettano uno specifico programma di assistenza contenuto nei piani di assistenza individuali (PAI).

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

l'A.D.I. è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;

presenza di una condizione di non deambulabilità;

non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;

presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;

presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza

6

MODALITA' DI ATTIVAZIONE e AMBITO TERRITORIALE

La persona che ha necessita di attivare un servizio ADI segnala il problema al medico di famiglia il quale invia all'ASST competente la richiesta. Tale richiesta può essere inoltrata anche dall'ospedale, prima della dimissione della persona, per assicurare la continuità assistenziale o dai servizi sociali.

Gli operatori dell'UCAM escono per la prima valutazione del caso da avviare all'ADI e se confermano l'appropriatezza della richiesta secondo i criteri di accesso stabiliti dalle normative vigenti, stilano il PI, definiscono il "profilo" del voucher-credit e chiedono al paziente di scegliere uno tra gli Enti Pattanti attivi su quel territorio.

Nel momento in cui il paziente sceglie la Cooperativa Raphaël questa riceve i documenti formali descrittivi del titolo e il PI.

Il singolo operatore, **entro 72 ore dalla richiesta**, contatta il paziente per comunicare giorno e orario in cui effettuerà il primo accesso presso il suo domicilio. Con la collaborazione dell'utente/familiari/care giver viene steso infine un piano assistenziale individuale (PAI) basandosi sul PI elaborato dagli operatori dell'ASST.

Il personale della Cooperativa che è incaricato di svolgere la funzione di tutor rispetto al paziente, prende contatto con il medico MMG per informarlo sull'attivazione del servizio e in seguito per ogni bisogno di confronto sul paziente.

L'ambito territoriale di riferimento del Servizio ADI è rappresentato dai Distretti 10 e 11

OBIETTIVI dell' ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

- Evitare ove possibile il ricovero in istituto/ospedale con il mantenimento del massimo di autonomia possibile

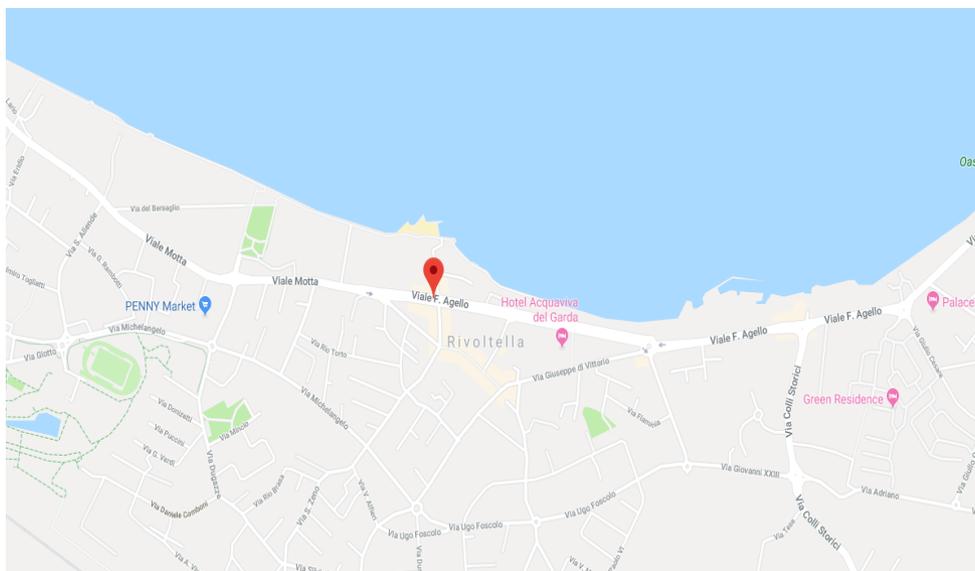
- aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile
- fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.
- Rendere disponibili cure appropriate a domicilio, che permettano a chi lo desidera di essere assistito a casa;
- fornire continuità assistenziale che possa migliorare la qualità di vita dei malati ed offrire adeguato supporto ai familiari;
- ridurre i ricoveri ospedalieri, in tali fasi di malattia

SEDE E CONTATTI DEI SERVIZI DOMICILIARI ADI

Sede: Desenzano, viale Agello,1, cap. 25015
N° di telefono - 030-5780437; 333-4776005

- ❖ **fax** n. 030-989032
- ❖ **e_mail:** adi@ambulatoriraphael.it
- ❖ **Sito web:** www.ambulatoriraphael.it

La sede è accessibile sia direttamente che telefonicamente ad operatori ed utenti dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9.00 alle 18.00



L'ambito territoriale sul quale operano i servizi domiciliari della Cooperativa Raphael è quello dei Distretti 11(Desenzano - Basso Garda) e 10 (Montichiari)

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ADI

L'assistenza domiciliare è erogata dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per sei giorni alla settimana.

➤ **Continuità assistenziale**

La collaborazione della Cooperativa Raphaël con il MMG avviene prioritariamente al momento della definizione del piano di intervento individuale, che vede coinvolto l'Ente accreditato attraverso le sue figure professionali.

Nei rapporti con le strutture di ricovero ospedaliero, alla dimissione di un assistito in carico al servizio ADI della Cooperativa, la collaborazione degli operatori ADI di Raphaël viene offerta soprattutto nella fase di dimissione ospedaliera.

Per un'eventuale trasformazione del livello di assistenza da ADI a ricovero in RSA, a cura del Medico Responsabile e con la collaborazione degli operatori che hanno svolto l'assistenza ADI, viene predisposta, quando richiesta, una relazione sanitaria di accompagnamento.

8

FASAS

La Cooperativa Raphaël ha adottato il Fascicolo Socio-Assistenziale contenente:

- PI
- PAI
- Diario delle prestazioni aggiornato ad ogni accesso al domicilio e controfirmato dal paziente
- Modulo di rendicontazione degli accessi
- Consenso informato dell'assistito
- Scala Nopain per la rilevazione del dolore e scala per la rilevazione quotidiana della rilevazione del dolore nel paziente in cure palliative
- Scala di Norton e di Braden per valutazione del rischio di insorgenza delle lesioni da pressione
- Scheda informativa del servizio
- Relazione riabilitativa se il paziente è in carico ad un fisioterapista
- Foglio informativo sul Servizio ADI gestito dalla Cooperativa Raphaël o depliant informativo

IL FASAS è conservato al domicilio dell'assistito sino al termine del periodo di presa in carico quando viene depositato presso gli archivi dell'ente.

Poiché si tratta di documentazione ufficiale atta a comprovare gli accessi e i trattamenti effettuati dal personale della Cooperativa il FASAS va conservato accuratamente e riconsegnato integralmente agli operatori ADI.

COSTI

Il Servizio ADI attivato dal MMG o dalle strutture di ricovero non comporta nessun costo per l'utente che ne fruisce con oneri a carico del SSN.

I servizi domiciliari possono essere resi anche a pagamento per coloro che non possano usufruire del SSN: il tariffario per questa tipologia di prestazione è disponibile presso la sede di Desenzano.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA Udo ADI



Il **Responsabile Gestionale** (coordinatore infermieristico che organizza gli interventi domiciliari e mantiene i contatti con l'UCAM) agisce in collaborazione con :

- ✓ Responsabile Sanitario
- ✓ Responsabile Sistema informativo
- ✓ Referenti per i flussi
- ✓ Referente URP

per l'organizzazione complessiva del servizio, l'elaborazione di proposte di sviluppo e/o miglioramento dei servizi, la predisposizione di strumenti di valutazione e verifica dell'attività svolta, previo confronto e/o approvazione da parte del CDA della Cooperativa.

La struttura è dotata di un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali

- Infermieri con funzioni di coordinamento del servizio case e care manager
- Fisioterapisti
- Ausiliari Socio Assistenziali / Operatori Socio Sanitari
- Educatori professionali
- Fisiatra
- Medico Geriatra
- Psicologo

Unita' Operativa Cure Palliative Domiciliari

Per Assistenza Domiciliare (UCP-Dom) si intende il complesso integrato di cure, erogate da soggetti accreditati per le Cure Palliative ed il setting specifico, attraverso équipe multi professionali e multidisciplinari dedicate (prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, da aiuto infermieristico-OSS, assistenza tutelare e sostegno spirituale). I percorsi domiciliari prevedono un livello di base e un livello specialistico tra loro interdipendenti in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale.

La segnalazione e l'accesso all'Unità di Cure Palliative Domiciliari avviene a seguito di:

• dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa, oppure mediante:

- proposta di un medico specialista
- proposta del MMG/PLS

- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
- segnalazione dei servizi sociali .

Il servizio si rivolge a pazienti con malattie progressive, irreversibili, a prognosi infausta e alle loro famiglie, a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze, gestibili attraverso interventi programmabili.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE UCPDOM e AMBITO TERRITORIALE

Il colloquio di presa in carico con i familiari e se possibile con il malato avviene il prima possibile; comunque è garantita la disponibilità al colloquio entro le 24 ore dalla segnalazione.

La prima visita dell'equipe a domicilio è finalizzata all'avvio del percorso, a somministrare la valutazione multidimensionale in grado di definire i bisogni della persona e della famiglia, stabilire la gravità e la progressione di malattia e per l'individuazione del setting assistenziale più appropriato.

La prima visita al domicilio avviene entro le 48 ore dal primo colloquio salvo diversa esigenza dei familiari con eventuale attivazione di altre figure professionali in base alla lettura dei bisogni nata dall'equipe .

La relazione di valutazione contenente il PAI avviene in equipe, entro le 72 ore dalla prima visita.

L'ambito territoriale di riferimento del Servizio UCPDOM è rappresentato dai Distretti 10 e 11

PRESTAZIONI EROGATE

LIVELLO BASE

interventi rivolti ai malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile con minor tendenza a sviluppare le complicanze, gli interventi sono programmabili

LIVELLO SPECIALISTICO

interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA UCP-DOM

- Infermiere Professionale
- Terapista della Riabilitazione
- Medico Palliativista

- ASA – OSS
- Dietista
- Se previsto nel PAI: Geriatra; Fisiatra, Psicologo, Educatore Professionale.

FASAS

Anche per i pazienti in carico al servizio UCPDOM La Cooperativa Raphael ha adottato il Fascicolo Socio-Assistenziale contenente:

- PI
- PAI
- Allegati E e F
- Diario delle prestazioni aggiornato ad ogni accesso al domicilio e controfirmato dal paziente
- Modulo di rendicontazione degli accessi
- Consenso informato dell'assistito
- Scala Nopain per la rilevazione del dolore e scala per la rilevazione quotidiana della rilevazione del dolore nel paziente in cure palliative
- Scala di Norton e di Braden per valutazione del rischio di insorgenza delle lesioni da pressione
- Scheda informativa del servizio
- Relazione riabilitativa se il paziente è in carico ad un fisioterapista

MODALITA' DI DIMISSIONE E CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La dimissione del paziente inserito nell'UCP-DOM può avvenire per i seguenti motivi:

- ▶ Ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria
- ▶ Decesso
- ▶ Rinuncia da parte del paziente In caso di trasferimento ad altra realtà assistenziale o rete assistenziale è prevista, da parte del Care-Manager.

In questi casi gli operatori della Cooperativa Raphael provvedono alla chiusura della cartella avendo cura di controllarne la conformità della compilazione (presenza delle firme dei famigliari per la registrazione degli accessi) e ritirano il FASAS dal domicilio del paziente.

FORMAZIONE DEL PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO

La Cooperativa fin dalla sua fondazione ha assunto per i propri operatori la logica della formazione permanente, quale modalità inderogabile per la promozione di una qualificazione del servizio. Essa è garantita e promossa dall'Ente gestore, e co-costruita con gli operatori.

La Cooperativa privilegia il metodo della formazione di gruppo per favorire l'integrazione delle conoscenze, lo sviluppo di capacità di compiere interventi integrati e quindi l'ottimizzazione degli interventi sulla persona. Il gruppo di lavoro composto da: medico, infermiere professionale, ausiliario addetto all'assistenza, operatore socio sanitario, fisioterapista, e, quando necessario anche lo specialista si riunisce settimanalmente per la verifica del lavoro svolto, per l'aggiornamento dei protocolli, per la pianificazione del piano formativo nonché per monitorare il grado di soddisfazione degli operatori e l'individuazione delle possibili azioni per migliorarlo.

All'atto della selezione del personale viene effettuata la valutazione del grado di comprensione della lingua italiana per gli operatori stranieri.

SEDE E CONTATTI DELL'UCP-DOM

Sede: Desenzano, viale Agello,1, cap. 25015

N° di telefono - 030-5780437; 389-9025943

- ❖ fax n. 030-989032
- ❖ e_mail: adi@ambulatoriraphael.it
- ❖ Sito web: www.ambulatoriraphael.it

La sede è accessibile sia direttamente che telefonicamente ad operatori ed utenti dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9.00 alle 18.00

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

La **valutazione del grado di soddisfazione dell'utente dei Servizi Domiciliari e degli operatori della Cooperativa** viene effettuata sulla base del questionario di gradimento consegnato annualmente ed elaborato a fine anno, al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza del servizio offerto.

L'analisi dei questionari di gradimento per l'anno in corso (22 questionari in 8 mesi) ha consentito di evidenziare un elevato gradimento circa la cortesia degli operatori, il rispetto degli orari nella effettuazione delle prestazioni a domicilio, il servizio in generale. Alla domanda "Consiglierebbe la

Cooperativa Raphael ad altri?" le risposte in 17 casi hanno riportato il valore massimo (=7), in quattro casi il valore 6 ed in un caso il valore 5.

La Cooperativa Raphaël intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

STANDARD DI QUALITÀ E OBBLIGHI LEGISLATIVI

Iniziative di miglioramento della qualità

Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità che si intende raggiungere: sono dei punti di riferimento sia per i cittadini, sia per gli operatori del servizio e servono ad orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura ed espressi attraverso degli indicatori di qualità. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- l'attivazione puntuale delle prestazioni
- la personalizzazione degli interventi
- la gestione corretta della documentazione socio-sanitaria
- l'invio puntuale dei flussi informativi istituzionali.

A tale scopo la Direzione si impegna a:

- assicurare la partecipazione attiva di tutti gli operatori alla realizzazione, attuazione, gestione e miglioramento di un sistema di qualità;
- formare il personale in modo da migliorarne la professionalità e le competenze;
- razionalizzare l'organizzazione, le fasi di lavoro ed il flusso delle informazioni;
- rispondere ai bisogni sanitari territoriali.

Norme sulla Privacy

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti e dare riscontro alle segnalazioni dei pazienti. Il trattamento dei dati avverrà tramite l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo Privacy che all'articolo 5 prevede una serie di principi importantissimi nell'ambito del trattamento dei dati, incluso quello della "responsabilizzazione" che attribuisce direttamente ai titolari del trattamento il compito di assicurare ed essere in grado di comprovare, tutti gli altri principi. Come suggerito dal Garante per la protezione dei dati personali, dunque, le aziende e le pubbliche amministrazioni

dovranno dotarsi di un Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer), di un Registro delle attività di trattamento e prepararsi alla notifica delle violazioni dei dati personali.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento della accettazione viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Cooperativa.

La Cooperativa, in ottemperanza alla normativa vigente è in possesso del Codice Etico.

SISTEMI DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

Referente per le Relazioni con il Pubblico (RRP)

Per una migliore garanzia di tutela degli interessi degli utenti, per una più agevole utilizzazione dei servizi, per favorire un continuo scambio di informazioni con i pazienti, è stato nominato il Referente per le Relazioni con il Pubblico, (RRP) che risponde a diritto di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione del cittadino.

L'ascolto e l'esatta decodificazione dei giudizi e dei punti di vista dell'utente assume per la Direzione importanti valenze, la principale delle quali è considerarla una risorsa informativa utile alla programmazione strategica e costruzione del Servizio, che non può prescindere dalle valutazioni dei propri utenti.

Attualmente di tale funzione è incaricata la Sig.ra Valentina Vavalà

Funzioni RRP

La figura del RRP assolve alle seguenti funzioni:

- Informazione
- Fornire precisazioni in merito alle Prestazioni sanitarie e alle modalità di accesso.
- Accoglienza
- Instaurare una relazione con gli utenti, risolvere i problemi relativi ai servizi erogati, ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dell'utente.
- Attivare le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, ricevere i reclami e garantirne la trasmissione alla Direzione.
- Attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra Ente e Utenza

Il referente è presente dal lunedì al venerdì dalle 14,30 alle 17.30.

Informazioni varie per gli utenti

Ogni utente deve poter godere di alcuni diritti e nello stesso tempo assolvere ad alcuni doveri:

L'utente ha diritto:

- ad essere trattato con dignità, umanità e nel rispetto delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

- ad identificare le persone che lo hanno in cura (nome e cognome in evidenza sul cartellino identificativo da indossare durante le attività rivolte al pubblico)
- ad ottenere dal personale sanitario che lo ha in cura tutte le informazioni relative alla diagnosi della propria malattia e conseguente terapia
- ad ottenere che i dati relativi alla malattia rimangano riservati
- di presentare eventuali reclami.

Il cittadino che accede ai servizi della Cooperativa Raphael è tenuto:

- a collaborare con il personale con cui entra in rapporto, a rispettare il personale stesso, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi.
- a rispettare gli orari delle prestazioni
- ad aspettare il proprio turno nei locali di attesa
- ad avvisare telefonicamente qualora non possano presentarsi per la visita o la seduta di terapia almeno 2 giorni lavorativi prima delle stesse ed a comunicare sollecitamente, anche per via telefonica, eventuali impreviste assenze al trattamento
- a spegnere i propri telefoni cellulari nei pressi dei locali adibiti alle terapie

RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

A richiesta dell'assistito e previa compilazione di apposito modulo, la Cooperativa rilascia, entro 7 giorni lavorativi, i seguenti documenti senza oneri a carico dell'utente:

- attestato delle prestazioni in corso od effettuate
- copia di documentazione sanitaria / FASAS (servizi domiciliari)

La copia della documentazione relativa alle prestazioni fruite dall'utente può essere richiesta esclusivamente da:

- intestatario con proprio documento di identità
- per il paziente minorenni o incapace, dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega
- per il paziente deceduto, dagli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega

La documentazione può essere richiesta:

- A. di persona presso lo sportello accettazione degli Ambulatori Raphael negli orari di apertura al pubblico
- B. via posta elettronica all'indirizzo: **v.vavala@ambulatoriraphael.it**

IMPORTANTE: Una fotocopia/scansione del documento di identità del richiedente e la documentazione legale a supporto dell'eventuale MODULO (2) dichiarazione sostitutiva di certificazione devono essere allegati sia in caso di richiesta allo sportello, sia contestualmente all'invio tramite fax/email.

ALLEGATI

Questionario soddisfazione utenti

Scheda rilevazione apprezzamenti /reclami

Carta dei Servizi Soc. Cooperativa Raphaël

Viale Agello,1

25015 Desenzano del Garda

Tel. 030/9969662 Fax. 030/989032

E-mail: desenzano@ambulatoriraphael.it

adi@ambulatoriraphael.it

Sito web: www.ambulatoriraphael.it

Documento stampato in proprio (ultimo aggiornamento 21.11.2019)

