

# CARTA DEI SERVIZI

1

Come da normativa sulle Cure domiciliari *Delibera n° XI 6867 del 02.08.2022 allegato 1 “Requisiti di esercizio e di accreditamento delle cure” art. 3.1 Tipologia di prestazioni e di servizi erogati*



## SERVIZI DOMICILIARI - SOLVENZA

La carta dei servizi è stata redatta in data 30/04/2024



# CARTA DEI SERVIZI

## SOMMARIO

<b>1- La nostra storia.....</b>	<b>pag 3</b>
<b>1.1 Chi siamo.....</b>	<b>pag 3</b>
<b>1.2 La nostra mission.....</b>	<b>pag 4</b>
<b>1.3 Le sinergie.....</b>	<b>pag 4</b>
<b>2- Servizio di cure domiciliari.....</b>	<b>pag 5</b>
<b>2.1 Definizione delle cure domiciliari.....</b>	<b>pag 5</b>
<b>2.2 Organizzazione del servizio e prestazioni offerte.....</b>	<b>pag 6</b>
<b>2.3 A chi è rivolto il servizio.....</b>	<b>pag 6</b>
<b>2.4 Modalità di accesso al servizio.....</b>	<b>pag 6</b>
<b>2.5 Attivazione del servizio.....</b>	<b>pag 7</b>
<b>2.6 La presa in carico.....</b>	<b>pag 10</b>
<b>2.7 Continuità assistenziale.....</b>	<b>pag 11</b>
<b>2.8 Costi per gli utenti.....</b>	<b>pag 12</b>
<b>2.9 Sospensione del servizio.....</b>	<b>pag 12</b>
<b>2.10 Dimissioni dal servizio.....</b>	<b>pag 13</b>
<b>3- La nostra sede.....</b>	<b>pag 13</b>
<b>3.1 Prenotazione esami ematici .....</b>	<b>pag 15</b>
<b>3.2 Modalità di richiesta della documentazione sanitaria.....</b>	<b>pag 15</b>
<b>3.3 Richiesta delle copie di cartelle cliniche.....</b>	<b>pag 16</b>
<b>3.4 Soddisfazione dell'utente.....</b>	<b>pag 17</b>
<b>3.5 Segnalazione e reclami.....</b>	<b>pag 17</b>
<b>All. 1 Questionario di gradimento</b>	<b>pag. 18</b>
<b>All 2 Modulo di disservizio</b>	<b>pag. 21</b>
<b>All 3 Tariffe</b>	<b>pag 22</b>

## La nostra storia

### 1.1 Chi siamo

I soci fondatori di Gruppo Gheron s.r.l. si sono occupati sin dagli anni '90 dell'erogazione di servizi in Strutture Sociosanitarie e Sanitarie come RSA, Nuclei Alzheimer, Cure intermedie, Hospice, Centri Diurni, Residenzialità per autosufficienti, Centri Diagnostici, Degenze di Comunità e assistenza domiciliare nel contesto lombardo, ligure, piemontese, veneto e toscano. L'Azienda ha costruito nel tempo la sua esperienza dotandosi di un'organizzazione standardizzata e nel contempo adattiva, consolidando e affinando principi gestionali ed etici. Il senso di responsabilità nei confronti degli anziani e delle loro famiglie rappresenta uno stimolo verso le priorità cui è orientata la Società e guida l'approccio che essa utilizza nel progettare l'assistenza. Sono spese numerose risorse e tempo nella selezione e nella formazione delle risorse umane impiegate nelle varie aree, a livello amministrativo e sanitario, per consentire l'eccellenza cui mira l'Azienda. Anche i sistemi informativi sono in costante aggiornamento, sia per quanto concerne l'ambito tecnologico che per gli ausili sanitari rivolti tanto al benessere degli Utenti e Operatori.

L'integrazione con il Territorio e il Sociale ha da sempre rappresentato un aspetto cruciale per la Società. Tale focus le ha permesso di essere accolta e riconosciuta presso tutte le Comunità ove si è nel tempo insediata con le proprie attività, divenendo ovunque un punto di riferimento alberghiero e clinico. Gli ottimi rapporti con gli organi pubblici di programmazione, vigilanza e controllo hanno consentito di costruire sinergie di offerta e sviluppo di servizi differenziati per ogni area.

Il gruppo Gheron ha nel tempo fortemente rafforzato il proprio know-how in tutto ciò che concerne il proprio portafoglio di attività: dal management di progettazione clinico assistenziale a quello di gestione; dal supporto amministrativo a quello formativo; dalla scelta dei fornitori a quella dei servizi; dalla valutazione della qualità alla reingegnerizzazione dei processi di lavoro.

## 1.2 La nostra mission

Ci prendiamo cura delle persone, a casa....

.....lo slogan della Società declinata per l'Unità di Offerta delle Cure Domiciliari è una grande responsabilità che Gruppo Gheron si assume ogni giorno nei confronti delle persone che necessitano di assistenza e cure, sia dal punto di vista medico/clinico che psico-fisico, garantendo al contempo un supporto costante anche ai familiari e al territorio di riferimento.

## 1.3 Le sinergie

Il Gruppo Gheron collabora attivamente con le istituzioni del territorio: Regioni, ASL/ATS, Comuni, Ospedali, Cliniche, Associazioni di Volontariato per creare le sinergie indispensabili volte a garantire i più appropriati servizi di protezione sociale alla persona, dall'assistenza domiciliare sino al residenziale.

Grazie all'esperienza maturata in oltre 25 anni di attività in questi settori, Gruppo Gheron oggi rappresenta uno dei principali operatori italiani nel settore socio sanitario assistenziale con la gestione di una pluralità di strutture complesse in tutto il Centro e Nord Italia. È un gruppo in forte espansione e nel prossimo triennio sono previste nuove realizzazioni di residenze sanitarie assistenziali in Piemonte, Veneto, Nord di Milano e Toscana, con le relative Unità di Offerta accessorie.

## Servizio Domiciliari in solvenza

Per ampliare l'offerta ed avvicinarsi sempre più alle esigenze dei cittadini e del territorio, Gruppo Gheron affianca ai servizi di residenzialità anche il servizio di Cure Domiciliari (accreditato da Regione Lombardia-DGR 6867 02/08/2022) offrendo prestazioni di natura sanitaria e socio sanitaria attualmente in regime di Solvenza sul territorio Lombardo.

Affiancando al valore professionale dei nostri operatori lo strumento della Telemedicina, arricchendo il proprio portafoglio di offerte con teleconsulti specialistici e percorsi ad hoc svolti online, così come la refertazione di esami eseguiti al domicilio del paziente con una tempistica di 48 ore.

I nostri servizi domiciliari mirano ad offrire al cittadino di diverse fasce di età, che non necessariamente e non solo presentano patologie tali per cui debbano rientrare nella presa in carico delle cure domiciliari, prestazioni sanitarie e sociosanitarie di qualità al domicilio con tempistiche nettamente inferiori rispetto alle liste di attesa presenti negli ospedali, garantendo professionalità, competenza ed affidabilità nell'esecuzione e nella refertazione degli esami svolti.

Le prestazioni offerte hanno come obiettivi:

- Rafforzare il servizio di medicina preventiva territoriale attraverso il monitoraggio delle condizioni cliniche dei pazienti nell'ottica di seguire l'andamento delle patologie già in essere o prevenire l'insorgenza di malattie croniche.
- Il monitoraggio del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera; anche attraverso la presa in carico di pazienti che necessitano di un monitoraggio costante dei parametri vitali a seguito di un stato di salute in fase acuta che ha portato il paziente all'ospedalizzazione.
- L'esecuzione di esami diagnostici ed ecografici al fine preventivo o in fase di follow up eseguibili direttamente al domicilio del paziente diminuendo e/o annullando il disagio di liste d'attesa infinite oltre al vantaggio di poter eseguire l'esame a casa propria senza nemmeno spostarsi.
- il miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;

- la prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell' ospedalizzazione o di setting residenziali territoriali, tra cui favorire la dimissione protetta impattando favorevolmente sulla durata delle degenze ospedaliere, sulla riduzione di ricoveri impropri e sul ricorso ad altri setting a maggiore intensità;
- prevenire il deterioramento della persona in condizione di fragilità, rispondendo ad una logica di prevenzione del carico di cronicità e di inclusione della persona attraverso il sostegno al suo mantenimento nel proprio contesto di vita.

## 2.2 Organizzazione del servizio e prestazioni offerte

Le tipologie delle prestazioni erogate a domicilio sono le seguenti:

1. Case Manager Medico di Cure Domiciliari
2. Infermieristica,
3. Fisioterapia
4. OSS
5. Psicologica
6. Psicoterapeutica
7. Neuropsicomotricità
8. Consulenze mediche/ esami diagnostici
9. Prestazioni specialistiche in telemedicina

### **Valutazione medica:**

- definizione di percorsi assistenziali multiprofessionali sulla base dei bisogni del paziente
- Stesura di piani assistenziali personalizzati
- rivalutazione medica alla fine del percorso di Cura
- condivisione delle attività assistenziali svolte e delle refertazioni degli esami eseguiti durante il percorso di presa in carico del paziente

### **Prestazioni infermieristiche di base**

- Rilevazione parametri
- Medicazioni complesse
- Medicazioni semplici
- Rimozione punti di sutura
- Gestione cateterismi vescicali (estemporanei ed a permanenza)
- Clisteri

- Esecuzione di flebo ed infusioni eseguibili al domicilio con prescrizione medica.
- Prelievi ematici venosi di routine/ tamponi / esami urine /fecali
- Test genetici di screening multi specialistici
- Gestione e posizionamento PIC/ Midline
- Gestione CVC e accessi periferici

## **Prestazioni fisioterapiche**

Ciclo sedute di riabilitazione motoria

Ciclo sedute di riabilitazione respiratoria

Addestramento all'utilizzo di protesi e ausili

## **Prestazioni Socio Sanitarie**

Assistenza all'igiene della persona

Bagno parziale o totale al letto del paziente

Movimentazione passiva al letto

## **Servizio di Telemedicina**

Prestazioni mediche specialistiche attraverso:

- teleconsulto,
- tele monitoraggio.
- Esecuzione di ECG, Holter pressorio 24H, Holter cardiaco 24H,
- percorsi psicologici e di psicoterapia
- Percorsi di Neuropsicomotricità (anche in presenza)

## **Visite e percorsi specialistici**

- Sostegno psicologico: erogato da psicologi e psicoterapeuti che garantiscono un supporto psicologico al paziente e all'equipe assistenziale secondo piani di lavoro individualizzati secondo l'esigenza degli utenti.
- Consulenza medico-specialistica sia in regime domiciliare sia attraverso il servizio di telemedicina.

## **Servizi di Diagnostica domiciliare:**

E' possibile ricevere esami radiologici ed ecografie specialistiche a domicilio in regime privato, contattando il nostro servizio di Cure Domiciliari con garanzia di qualità di esecuzione dell'esame e con tempi di attivazione decisamente rapidi ( da un minimo di 24 ore ad un massimo di 7 giorni lavorativi).

Penseremo noi a prendere in carico la richiesta, il paziente riceverà una notifica sul cellulare della data ed una fascia oraria in cui verrà effettuato l'esame.

Viene richiesto il pagamento anticipato per la prestazione a cui seguirà regolare emissione della fattura.

Sarà nostra premura inviare, una volta convalidato, il referto al paziente, il quale potrà anche ricevere supporto e richiedere consulenza ai nostri medici rispetto all'esito dell'esame.

Gruppo Gheron utilizza il **Dossier Socio Sanitario** (Fasas), strumento digitale di assistenza alla persona.

Il Fasas è una vera e propria cartella in cui gli operatori riportano tutte le attività assistenziali eseguite al domicilio con e per il paziente.

Le informazioni sono condivise tra tutti gli operatori che si prendono cura del paziente. Quest'ultimo o il familiare abilitato può accedere alla cartella attraverso un link e credenziali generate dalla Società e consultare la diaria compilata durante gli accessi effettuati ed eventuali referti di esami svolti durante il percorso di cura.

La protezione dei dati sensibili, nel rispetto della riservatezza, è garantita da chiavi di accesso personalizzate ed individuali ad uso degli operatori che gestiranno la documentazione dei pazienti.

## **2.3 A chi è rivolto il servizio**

I destinatari del servizio domiciliare sono tutti i residenti in Regione Lombardia, di qualunque età con necessità di:

- prestazioni di natura ambulatoriali,
- pazienti che necessitano di prestazioni infermieristiche, fisioterapiche e di cura alla persona al domicilio
- pazienti che necessitano di controlli specialistici al domicilio
- consulenze e presa in carico del paziente dal Case Manager Medico di Cure Domiciliari.

## 2.4 Modalità di accesso al servizio

La nostra sede della ATS di Pavia (presso la RSA Paolo Beccaria d Cervesina) è aperta al pubblico, per tale ragione l'utente potrà avere accesso in Struttura, soprattutto per supporto informativo e amministrativo dal lunedì' al venerdì dalle 09.00 alle 17.00 e, telefonicamente o via email, dal Lunedì' al Venerdì dalle 08.00 alle 16.30 e il Sabato dalle 08.30 alle 12.30.

Al fine di poter dedicare il tempo necessario, è preferibile riservare con anticipo un appuntamento.

La valutazione e prima visita al domicilio sono anch'esse da concordare.

**Recapito telefonico: 3208765168**

**Email: [curedom@gruppogheron.it](mailto:curedom@gruppogheron.it)**

Si precisa che fuori orario di servizio l'utente, in caso di necessità, potrà chiamare il numero sopra citato poiché disponibile di segreteria telefonica.

Il personale rientrando nuovamente nell'orario di servizio che provvederà alla presa in carico della richiesta.

## 2.5 Attivazione del servizio

Le richieste di attivazione possono essere presentate dalla persona e/o dalla sua famiglia, oppure da altre figure abilitati: MMG/PLS, specialista.

Per l'esecuzione di prestazioni inerente alla somministrazione di farmaci e/o infusione di flebo clisi l'attivazione è subordinata alla prescrizione medica.

Per l'attivazione di esami inerenti alla diagnostica in telemedicina si richiede la richiesta dal medico di medicina generale, pediatra e specialista.

La prescrizione deve indicare:

- La diagnosi di patologia o di condizione,
- Quesito diagnostico per indagini
- La tempistica di cura di cui necessita l'assistito

- Prescrizione di prestazione in telemedicina con la specifica della tipologia di esame e la durata.

Per l'attivazione della Diagnostica Radiografica ed Ecografica al Domicilio si richiede impegnativa da parte del Medico di Medicina Generale, Pediatra e/ o specialista.

La prescrizione deve indicare:

- La diagnosi di patologia o condizione
- Tipologia di esame
- Quesito diagnostico

## **2.6 La Presa in carico**

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- entro 48 ore nel caso di urgenze segnalate dal MMG o dal medico della struttura;
- in tutti gli altri casi la presa in carico viene garantita entro le 72 ore.
- Per la tempistica di attivazione del servizio di telemedicina viene concordata con il medico richiedente e secondo necessità dell'utente.  
In qualsiasi caso l'Ente garantisce la presa in carico con programmazione della prima uscita entro le 48 ore, su richiesta specialistica in ambito di dimissione protetta anche in giornata.  
La refertazione dell'esame viene garantita entro le 48 ore.

## **2.8 Costi per gli utenti**

Il costo è legato alla tipologia della prestazione consultabile all'allegato 3

## **2.9 MODALITA' DI PAGAMENTO:**

- tramite bonifico bancario
- tramite pagamento POS

## 3.0 Le nostre sedi

La sede organizzativa a livello Regionale della nostra società ha sede nella RSA Baggio che afferisce alla ATS Milano città Metropolitana.

Nella sede organizzativa vengono svolte funzioni di centro organizzativo del servizio di cure domiciliari, di segreteria e di raccolta suggerimenti e reclami.

Di seguito viene riportata le nostre sedi operative:

ATS Milano città Metropolitana

Sede organizzativa Regionale: RSA Baggio, via Carpi 21

Sede Operative: RSA Baggio

Tel RSA: 0248916905

C – Dom: 3208765168

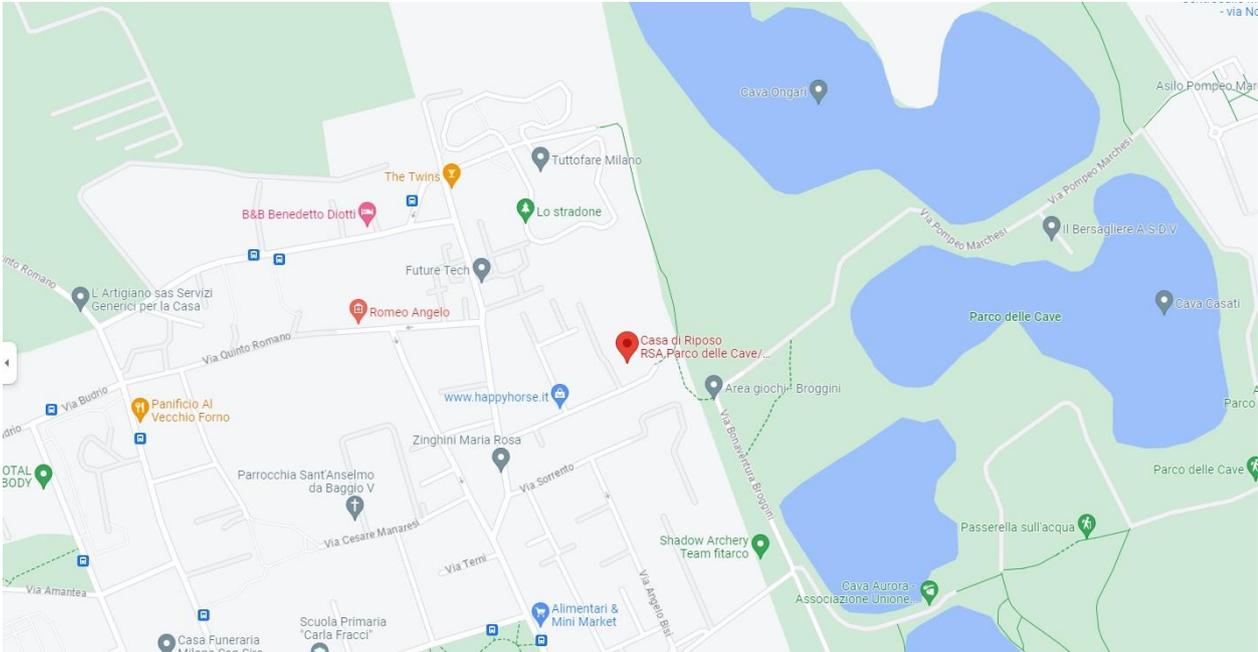
Come raggiungerci:

Linea di Metropolitana M1: Fermata BISCEGLIE- capolinea- prendere il bus 63, frequenza 3 minuti, direzione Muggiano Olmi – percorrere sino alla fermata FORZE ARMATE NIKOLAJEVKA quindi prendere la linea 67, frequenza 6 minuti e scendere dopo 5 fermate. Percorrere la via Rismondo e girare a destra in Via Scanini; percorsi altri 70 metri girare a destra in Via Capri. In alternativa, sempre dal capolinea della metropolitana Linea 1 Bisceglie è possibile prendere la linea 433 (Milano Bisceglie – Cornaredo), in 4 fermate raggiunge la via Rismondo, da lì il percorso pedonale fino alla via Capri è il medesimo esposto sopra. In alternativa : M1- FERMATA BANDE NERE-autobus 67, direzione Via Scanini. Scendere in Via Rismondo, corrispondenza Parco di Baggio.

In auto:

Provenendo dalla tangenziale OVEST imboccare l'uscita 4 Bisceglie, proseguire verso il centro quindi al semaforo svoltare a sinistra in Via Benozzo Gozzoli, percorrere circa 200 metri e svoltare a sinistra in via Bartolomeo Cabella (100 m. circa) continuare in Via Val d'Intelvi (circa 400 m.) e proseguire in Via Monsignor Romero, alla rotonda svoltare a destra in Via Seguro, dopo circa 80 metri attraversare il semaforo e prendere Via Sant'Anselmo da Baggio per circa 400 m. girare a sinistra in Via Rismondo e dopo 50 metri a destra in Via Scanini prendendo la seconda traversa a destra si entra in Via Capri, a ridosso del parco dopo circa 100 metri si trova la Residenza.

# CARTA DEI SERVIZI



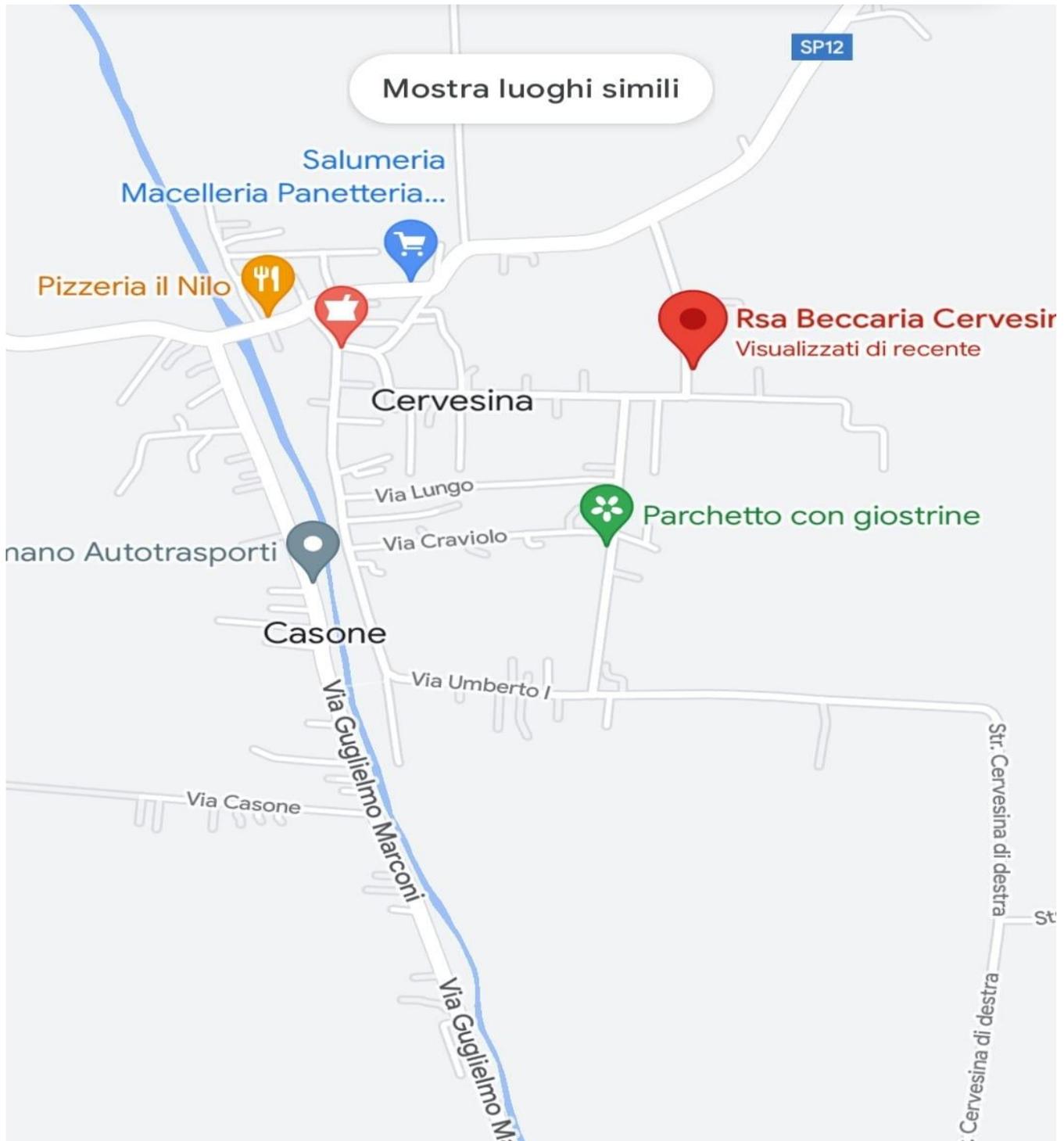
# CARTA DEI SERVIZI

ATS Pavia

Sede operativa: RSA Paolo Beccaria, via Don Orione,2 27050 Cervesina

Tel RSA: 0383 375240- 3276099059

Cure Domiciliari: 3208765168



## 3.1 Prenotazione esami ematici, urine ed altri campioni biologici a domicilio

I Cittadini che necessitano del servizio di prelievo domiciliare, muniti di prescrizione da parte del MMG/PDL o di auto prescrizione possono richiedere gli esami ematici a domicilio prenotando presso il servizio di Cure Domiciliari del Gruppo Gheron ai seguenti contatti:

Cellulare : 3208765168

Per l'invio della documentazione:

Email: [curedom@gruppogheron.it](mailto:curedom@gruppogheron.it)

I nostri partners:

- IRCCS Maugeri, Via Maugeri,10 27100 Pavia (PV)

## 3.2 Modalità di Ritiro referti

E' possibile ritirare i referti di laboratorio con le seguenti modalità:

- presso lo sportello CUP dei nostri partners negli orari previsti da ogni singola struttura muniti di delega e consegnando la ricevuta di pagamento o , in caso di esenzione , la ricevuta a costo 0.  
Oppure attraverso credenziali di accesso personalizzate il cittadino potrà accedere ai propri referti attraverso il sito online del laboratorio di riferimento.
- ONLINE, accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico attraverso le seguenti modalità:
  - SPID ( Sistema Pubblico di Identità Digitale)
  - Carta d'Identità Elettronica (CIE)

## 3.3 Richiesta delle copie di cartelle cliniche

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata al termine della presa in carico oppure in qualsiasi momento dell'assistenza in cui nasca la necessità di produrla, e comunque entro il termine massimo di 10 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta direttamente alla sede organizzativa delle Cure Domiciliari oppure tramite posta con fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

- Stampa della cartella sanitaria: 15 euro
- Caricamento su chiavetta: 40 euro

La copia della cartella clinica può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

- Al paziente che la richiede e ritira personalmente;
- A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore;
- Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa;
- Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.;
- All'unito civilmente o al convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76);
- Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore;
- Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero;
- All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare);
- Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 D. Lgs.196/03), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante;
- Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta;

- Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice;
- Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

### **3.4 Soddisfazione dell'Utente**

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri utenti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dai pazienti e dai loro familiari.

Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario (allegato 1. Customer satisfaction - questionario di gradimento) che viene distribuito al domicilio con l'apertura della presa in carico, da allegare alla cartella al termine dell'assistenza. . I risultati dell'indagine vengono poi analizzati e viene elaborato un Report Gestionale che verrà condiviso con la responsabile del servizio C-Dom e successivamente anche con gli operatori in una riunione d'equipe. Nello stesso verranno indicati i risultati ottenuti, le criticità riscontrate nell'anno e gli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere nell'anno successivo per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

### **3.5 Segnalazione e reclami**

Per eventuali segnalazioni, suggerimenti, osservazioni disservizi o reclami in merito al servizio di C-Dom , è possibile contattare telefonicamente o tramite email la sede Organizzativa che, nel caso di problematiche legate ad un disservizio risponderà tempestivamente per poterlo risolvere.

Verrà inoltre presa in carico la segnalazione dei reclami dando risposta entro 7 giorni dalla data di presentazione dell'esposto.

Contatto Email: [curedom@gruppogheron.it](mailto:curedom@gruppogheron.it)

Contatto telefonico: 3208765168

## Allegato 1. Customer satisfaction – Questionario di gradimento

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER UTENTI o FAMIGLIARI

Gentile Signora/Signore,

Le saremo grati se volesse dedicare 5 minuti del suo tempo per compilare questo questionario.

Le risposte che ci darà ci saranno di prezioso aiuto per migliorare la qualità della nostra assistenza.

Il questionario è rigorosamente anonimo.

Nel chiederle pertanto di rispondere in tutta sincerità alle seguenti domande, la ringraziamo anticipatamente per la sua gentile collaborazione.

1	Età:	_____
2	Sesso:	<input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina
3	Nazionalità:	<input type="checkbox"/> italiana <input type="checkbox"/> straniera
4	Scolarità:	<input type="checkbox"/> nessuna <input type="checkbox"/> scuola dell'obbligo <input type="checkbox"/> sc. superiore <input type="checkbox"/> laurea
5	E' soddisfatto dell'organizzazione del servizio?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
6	E' soddisfatto delle informazioni avute su come accedere al servizio?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
7	E' soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto durante la valutazione multidimensionale effettuata a domicilio?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
8	E' soddisfatto delle informazioni che riceve dal Coordinatore del servizio?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
9	Indichi cortesemente quali figure professionali svolgono le loro prestazioni a domicilio:	<input type="checkbox"/> Infermieristica, <input type="checkbox"/> Assistenza sociale; <input type="checkbox"/> Psicologia; <input type="checkbox"/> Fisioterapia o altre professioni riabilitative; <input type="checkbox"/> Assistenza Sociosanitaria;

# CARTA DEI SERVIZI

		<input type="checkbox"/> Educazione Professionale; <input type="checkbox"/> Consulenza dietista.
10	Dal punto di vista pratico i professionisti soddisfano Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
11	Rispetto degli orari previsti	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
12	Attenzione ricevuta durante l'intervento	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
13	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
14	Rispetto della privacy	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
15	E' soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no se si, quale? _____
16	Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
17	Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
18	Consiglierebbe ad altri il nostro servizio?	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
19	Com'è venuto a conoscenza del servizio di Cure Domiciliari del nostro Ente?	_____ _____ _____
20	Indicate le eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio: tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, ecc.)	_____ _____ _____ _____



All. 2 Modulo disservizio

## SEGNALAZIONE DISSERVIZIO

Al Responsabile Sanitario

C.DOM Gruppo Gheron

### Persona interessata

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Sesso \_\_\_\_\_ Stato civile \_\_\_\_\_

Luogo di Nascita \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Provincia \_\_\_\_\_ Nazione \_\_\_\_\_

Residenza/domicilio \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

### Segnala

Per se stesso

Per il/la Sig./Sig.ra (compilare spazio sottostante)

## Grado di relazione con il soggetto interessato

Coniuge 

Figlio/a 

Genitore 

Parente 

Caregiver 

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Sesso \_\_\_\_\_ Stato civile \_\_\_\_\_

Luogo di nascita \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Provincia \_\_\_\_\_ Nazione \_\_\_\_\_

Residenza/domicilio \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

**Il sistema organizzativo di Gruppo Gheron è volto all'erogazione di servizi assistenziali di qualità basati sui seguenti principi:**

## **EQUITA'**

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con il servizio C-dom ha diritto di essere trattata in modo equanime. Il servizio di cure domiciliari rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

## **IMPARZIALITA'**

Il gruppo Gheron nell'erogazione delle Cure Domiciliari si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti. Il servizio domiciliare si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli utenti, dei loro parenti e dei terzi.

## **SEMPLIFICAZIONE**

Nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Il gruppo Gheron si impegna ad assicurare all'utente la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

## **EFFICACIA/EFFICIENZA**

Il gruppo Gheron si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

## **PARTECIPAZIONE**

Gli operatori delle Cure Domiciliari devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine il gruppo Gheron si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

## **INFORMAZIONE**

L'assistito ha diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al proprio stato di salute, alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ai servizi e alle relative competenze.

In caso di interruzioni o disguidi deve essere immediatamente informato sulle motivazioni e sulle alternative possibili. Lo stesso ha diritto, inoltre, ad identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. A tal fine, tutto il personale ha ben visibile il nome e la qualifica.

## **RISERVATEZZA**

Gheron assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il Regolamento UE 2016/679 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

## **RECLAMI**

L'assistito e i suoi familiari hanno il diritto di proporre reclami e segnalazioni su eventuali disfunzioni che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## TARIFFARIO SERVIZI DOMICILIARI IN SOLVENZA

### PRESTAZIONI

### SETTIMANALI

### FESTIVI

#### CASE MANAGER MEDICO

#### PREZZO BASE

Prezzo a settimana

20 euro

Prezzo mensile

80 euro

#### Comprensivo di:

Valutazione clinica

Stesura PAI

Valutazione piano terapeutico

Educazione sanitaria

Orientamento diagnostico terapeutico

#### PERCORSO PSICOLOGICO

Primo colloquio psicologico

40 euro

Colloquio psicologico singolo

50 euro

Pacchetto 5 sedute

240 euro

Percorso 10 sedute

390 euro

#### OPZIONI

Supporto al caregiver

Percorso neuropsicologia

Supporto al paziente fragile

Supporto all'adolescente

Gruppo di ascolto per familiari di paz. dec. Cognitivo

Psicoterapia incontro singolo

50 euro

Pacchetto 5 sedute

250 euro

Pacchetto 10 sedute

500 euro

## PERCORSO NEURO/PSICOMOTRICITA' ETA' EVOLUTIVA

Percorso di neuropsicomotricità singolo	50 euro
Pacchetto 5 sedute	250 euro
Pacchetto 10 sedute	500 euro

## PRESTAZIONI

### SETTIMANALI

### FESTIVI

## PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

Prelievo	20 euro	20 euro
Raccolta urine mediante cateterismo estemporaneo	20 euro	20 euro
Terapia intramuscolare sottocutanea	30 euro	35 euro
Terapia endovenosa, incanalamento vena	30 euro	40 euro
Rilevazione parametri vitali	25 euro	25 euro
Rimozione punti	30 euro	35 euro
Bendaggio semplice arto inferiore	30 euro	35 euro
Bendaggio complesso arto inferiore	40 euro	45 euro
Medicazione semplice	30 euro	35 euro
Medicazione complessa	40 euro	45 euro
Medicazione urostomia	30 euro	40 euro
Medicazione colostomia	30 euro	40 euro
Cambio PEG	60 euro	70 euro
Posizionamento catetere vescicale	30 euro	40 euro
Clistere evacuativo con svuotamento ampolla rettale	30 euro	30 euro

# CARTA DEI SERVIZI

26

## PRESTAZIONI

## SETTIMANALI

## FESTIVI

### TELEMEDICINA

ECG+refertazione (INF+MED)	50 euro	Ref. 48h
Visita cardiologica telemedicina+ECG (IP)	100 euro	Ref. 48h
Holter pressorio 24H + refertazione	110 euro	Ref. 48h
Holter ECG 24h + refertazione	110 euro	Ref. 48h
Spirometria + refertazione	50 euro	Ref. 48h
Visita geriatra	140 euro	
Visita fisiatrica	140 euro	

### PERCORSO FISIOTERAPIA

Pacchetti di sedute di fisioterapia al domicilio		
Fino a 5 sedute (40 euro cad/uno)	200 euro	
Superiori a 5 sedute (35 euro cad/uno)	350 euro	
Pacchetto da 15 sedute	525 euro	
Pacchetto da 20 sedute	700 euro	

### CURA DELLA PERSONA

Bagno a letto completo o in vasca	25 euro	25 euro
-----------------------------------	---------	---------

### DIAGNOSTICA DOMICILIARE

Esame radiologico	150 euro	
Aggiunta di distretto corporeo cad/uno	35 euro	