



SENCA Senior Care s.r.l.



SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE – C-DOM

Rev. Febbraio 2025

Il legale rappresentante

Gentile Signora,
Egregio Signore,

con la propria Carta dei Servizi SENCA Senior Care s.r.l. dichiara le modalità e la cura con cui ha intenzione di progettare e realizzare i servizi sociosanitari consentendo agli utenti di controllare e verificare il livello di qualità raggiunto, fornire i propri suggerimenti/reclami finalizzati a migliorare il servizio medesimo. La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia degli operatori sia degli utenti.

SENCA SENIOR CARE S.R.L. impegnandosi a fornire risposte esaurenti alle sue esigenze, per garantire un percorso di cura ottimale chiede la collaborazione e l'aiuto dei famigliari permettendo così all'assistito di rimanere nel proprio ambiente accanto alle persone care. Il ruolo del care-giver è determinante per migliorare il servizio e, di riflesso, il benessere della persona assistita: perché questa è la nostra mission.

La Direzione



:

Indice

CHI SIAMO	4
MISSION ED OBIETTIVI.....	4
COS'E' IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AL DOMICILIO	4
I SERVIZI DOMICILIARI	5
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	6
ATTIVAZIONE E RECAPITI.....	6
PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO	7
Modalità esecutive.....	7
Pianificazione degli interventi (PAI, PRI).....	8
Diario Assistenziale	9
Documentazione che viene lasciata presso il domicilio dell'utente.....	9
Erogazione delle prestazioni.....	9
Dimissione.....	10
MODIFICHE ALL'ATTIVITA' PROGRAMMATA	10
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	10
RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	11
GESTIONE DEI RECLAMI ED ENCOMI.....	11
ACCESSO AGLI ATTI.....	11
SISTEMA INFORMATIVO E DATI ANALITICI	12
CONTABILITA' ANALITICA	12
ALLEGATI INTEGRANTI ALLA CARTA DEI SERVIZI	12
ALLEGATO 1: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	13
ALLEGATO 2: MODULO RECLAMI / ENCOMI	15
ALLEGATO 3: ACCESSO AGLI ATTI E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	16
ALLEGATO 4: COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE	18

CHI SIAMO

SENCA SENIOR CARE S.R.L. è una struttura accreditata da Regione Lombardia per offrire servizi di assistenza sociosanitaria domiciliare.

Ad oggi la società opera sul territorio di ATS Brianza

SENCA SENIOR CARE S.R.L. è in grado di offrire, il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE, ovvero l'Organizzazione, l'Erogazione e la Gestione di Percorsi di Cura e di Assistenza al Suo domicilio (Home Care).

MISSION ED OBIETTIVI

La **mission** di SENCA SENIOR CARE S.R.L. è prendersi cura della salute, della sicurezza e del benessere dei suoi assistiti (**scopo**) attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi sanitari e socio assistenziali (**attività**) che soddisfano i bisogni degli assistiti nel rispetto della dignità umana per migliorare la qualità della loro vita (**vision**), nell'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato.

I nostri **campi prioritari d'azione** riguardano non solo la cura del paziente e l'accuratezza del servizio, ma anche il controllo della cura e della qualità con cui agisce ogni nostro operatore al fine di instaurare un rapporto umano e professionale con il nostro assistito e la sua famiglia perché questi sono i **valori** a cui ci ispiriamo quotidianamente per svolgere e migliorare i nostri servizi.

SENCA SENIOR CARE S.R.L. si avvale della collaborazione di personale e collaboratori con qualificata competenza e con maturata esperienza nell'ambito sociosanitario e del servizio C-DOM al fine di:

- Personalizzare e dare continuità al percorso assistenziale del paziente;
- Ricercare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure;
- Realizzare una gestione integrata ed efficiente del processo di cura.

COS'E' IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AL DOMICILIO

L' Assistenza Domiciliare (C-DOM) si colloca nella rete di servizi socio sanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità e non trasportabilità, prestazioni sociosanitarie integrate presso "il domicilio". L'attivazione è realizzabile tramite l'emissione da parte dell'ASST locale, a seguito di una valutazione sociosanitaria. L'assistenza domiciliare prevede la presenza al domicilio dell'Assistito degli Operatori Professionali richiesti, specificatamente preparati e formati alle attività domiciliari (Medici, Medici Specialisti, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio-Assistenziali, ecc.).

In ogni caso il modello ed il percorso organizzativo SENCA SENIOR CARE S.R.L. propone ai propri utenti prevede sempre una serie di passaggi propedeutici alla fase prettamente erogativa del servizio, tra i quali rivestono particolare significato e rilevanza:

- ✚ l'instaurazione di rapporti di proficua **collaborazione con i Medici curanti**, di fatto protagonisti istituzionali dell'assistenza territoriale, gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni.
- ✚ **l'integrazione a livello territoriale** con le strutture ed istituzioni presenti.

I SERVIZI DOMICILIARI

CURE DOMICILIARI (C-DOM). Le Cure Domiciliari sono un servizio socio sanitario volto a garantire alle persone in condizione di fragilità assistenza al domicilio con l'invio di personale qualificato all'erogazione di specifiche prestazioni. Le Cure Domiciliari si articolano in differenti livelli di intensità e complessità assistenziale e si distinguono in:

- Cure Domiciliari di livello base
- Cure Domiciliari integrate di I, II e III livello

Le Cure Domiciliari hanno pertanto tra i loro obiettivi:

- stabilizzare il quadro clinico
- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale
- migliorare la qualità della vita, limitando il declino funzionale della persona
- supportare la famiglia nel lavoro di cura
- ridurre i ricoveri ospedalieri impropri e il ricorso ai servizi di emergenza/urgenza
- evitare, laddove possibile, il ricovero definitivo in strutture residenziali

Le Cure Domiciliari si rivolgono a persone residenti in regione Lombardia di qualunque età, che necessitano di assistenza a domicilio, in quanto in situazioni di fragilità, per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e socio sanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi territoriali ambulatoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

SENCA SENIOR CARE S.R.L. prende in carico i bisogni sociosanitari dei suoi assistiti sulla base di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) che coinvolge operatori professionalmente qualificati (Infermieri, Fisioterapisti, Medici Specialisti, Operatori Socio-assistenziali) in un percorso di cura e assistenza comprendente la fornitura del relativo materiale sanitario.

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE solo di supporto ad altre figure professionali: mobilitazione della persona, igiene personale, corretta deambulazione;

AREA INFERMIERISTICA: educazione sanitaria/terapeutica, monitoraggio parametri vitali, prevenzione lesioni da pressione, medicazione lesioni da pressione/vascolari/diabetiche,

gestione stomie, gestione accessi venosi, gestione Sondino NG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, gestione derivazioni urinarie esterne, gestione alvo;

AREA FISIOTERAPICA: rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione famiglia/addestramento ausili, ...

AREA MEDICINA SPECIALISTICA: consulenza di medici specializzati in fisiatria, geriatria.

SENCA SENIOR CARE s.r.l. in qualità di ente accreditato non contrattualizzato, si propone inoltre di offrire servizi di assistenza privata sul territorio (allegato 1).

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- Per l'attivazione del Servizio C-DOM è necessario rivolgersi al proprio Medico curante o medico ospedaliero/struttura riabilitativa (in caso di dimissioni ospedaliera/struttura riabilitativa) oppure, in fase di sperimentazione, anche al medico specialista.
- Il Medico, se ne ricorrono i presupposti, segnala al Distretto territorialmente competente il bisogno sociosanitario del suo Assistito
- Il Distretto provveda alla valutazione *Triage, primo contatto*, con cui si segnala la condizione di fragilità e non trasportabilità del paziente e si richiede l'attivazione del servizio.
- Esito positivo Triage: accesso alla *valutazione multidimensionale* di secondo livello, con la quale si assegna il PROFILO ASSISTENZIALE corrispondente all'impegno assistenziale, alla complessità dell'intervento richiesto e la relativa tariffa.
- Definizione del progetto individuale (PI) è di competenza del Distretto competente,
- Stabiliti i servizi da erogare ha la certezza della copertura economica delle cure domiciliari pianificate a carico del Sistema Sanitario Regionale ed ha la libertà di scegliere il Soggetto Accreditato a cui rivolgersi per l'erogazione del Servizio.

ATTIVAZIONE E RECAPITI

Per ATTIVARE la presa in carico è necessario contattare telefonicamente la sede come di seguito definito:

CALL CENTER SEDE REGIONALE di SENCA SENIOR CARE S.R.L.

Tel. 0341 1552410 – Cell. 345 329 2135

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00

EMAIL: c.dom@senca.it

La sede operativa e organizzativa NON è aperta al pubblico.

REPERIBILITA' TELEFONICA DELL'OPERATORE ED EVENTUALE ACCESSO NON PROGRAMMATO
AL DOMICILIO 7 GIORNI/SETTIMANA DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 18.00

Garantisce la copertura delle cure con la loro distribuzione su:

5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali 7 giorni settimanali per le attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti)

È prevista possibilità per gli assistiti di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.

PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO

L'operatore di SENCA SENIOR CARE S.R.L. si accorda con l'utente per la data e l'orario per il primo accesso durante il quale verrà eseguita anche la stesura del **PAI** (Piano Assistenziale Individuale) o del **PRI** (Programma Riabilitativo Individuale) e la definizione degli obiettivi assistenziali. Si ricorda, come detto precedentemente, che il medico di medicina generale rimane il referente clinico assistenziale durante tutta la presa in carico. Gli operatori SENCA SENIOR CARE S.R.L. si impegnano a condividere i percorsi di cura con MMG.

La presa in carico (cioè il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, le prestazioni di riabilitazione ricomprese possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

Modalità esecutive

Il PAI è il primo documento che costituisce il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario – **FASAS**. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS è comprensivo:

- delle sezioni anamnestiche riferite ai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- della sezione relativa all'analisi/valutazione della situazione del singolo utente e, ove necessario e opportuno, del suo contesto familiare. Essa comprende la documentazione riferita ad aspetti sanitari e/o assistenziali e/o psico-sociali che attestino le valutazioni cliniche, relazionali, delle abilità funzionali dell'utente, etc.. Tale sezione deve essere debitamente aggiornata con gli esiti delle eventuali rivalutazioni che dovessero rendersi necessarie nel periodo di presa in carico dell'utente. In particolare, dovrà contenere: o l'indicazione degli strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione); o le valutazioni dei diversi

professionisti in funzione del bisogno rilevato e può coinvolgere a seconda della situazione tutte o alcune delle seguenti aree tematiche:

-  area medica;
-  area psicologica;
-  area sociale;
-  area infermieristica;
-  area riabilitativa;
-  area dell'assistenza tutelare;

- della sezione relativa al percorso dell'utente, dare evidenza della Progettazione, della Pianificazione e attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e/o delle procedure adottati nelle diverse aree interessate, come sopra individuate.

Costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza:

-  Progetto Individuale, relativo all'assistito (PRI - Progetto Riabilitativo Individuale nella riabilitazione);
-  Pianificazione degli interventi – PAI (Piano assistenziale individuale) / PRI (programma riabilitativo individuale), etc.;
-  Diario assistenziale, che deve essere compilato da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale dell'utente.

- la sezione relativa alla modulistica comprendente: i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati, i moduli relativi al consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti; o la documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se ed ove prevista. Alla dimissione dell'utente, verranno allegate anche tutte le schede/moduli, utilizzati durante il percorso assistenziale dal personale coinvolto (scale di valutazione, scheda per la prevenzione lesioni da pressione, scheda trattamento lesioni cutanee, scheda dolore) e dove richiesto relazione sul servizio svolto al domicilio.

Pianificazione degli interventi (PAI, PRI)

Il Case manager di SENCA SENIOR CARE S.R.L. in servizio si reca al domicilio dell'utente per la stesura del PAI/PEI/pri e la consegna dei riferimenti a cui l'assistito o i famigliari devono rivolgersi per qualsiasi comunicazione.

Il PAI/ PRI viene redatto in accordo con il MMG, unico responsabile terapeutico dell'assistito, e condiviso con l'assistito /caregiver secondo procedura

Il PIA/PRI deve contenere

- Gli obiettivi e la durata dell'intervento assistenziale
- Le attività previste e la loro pianificazione settimanale
- Le figure professionali coinvolte
- L'informativa e il relativo consenso alle cure domiciliari

Il PAI/PEI/pri può subire variazioni in funzione delle esigenze emerse durante l'intervento assistenziale. Per qualsiasi comunicazione l'assistito o il famigliare dovrà attenersi alle istruzioni illustrate in fase di avvio del servizio.

Diario Assistenziale

Nel diario assistenziale devono SEMPRE essere riportati:

data, ora di inizio e di termine dell'erogazione, spiegazione di quello che si è fatto (es. medicazione, rilevamento parametri vitali etc), dell'eventuale evoluzione della condizione clinica (es. stadio di ulcera/decubito) e del materiale sanitario utilizzato.

Il diario assistenziale DEVE essere controfirmato, AD OGNI ACCESSO, dall'operatore e dall'utente/caregiver/badante.

Il diario assistenziale, unitamente alla documentazione di SENCA SENIOR CARE S.R.L. viene lasciato presso l'utente che è anche responsabile della sua conservazione, solo al termine del servizio l'operatore di SENCA SENIOR CARE S.R.L. lo ritira per consegnarlo al proprio ufficio che lo conserva nel fascicolo utente

Documentazione che viene lasciata presso il domicilio dell'utente

A domicilio del paziente verrà lasciata la seguente documentazione:

- ✚ Carta dei servizi e recapiti telefonici con persone di riferimento
- ✚ Richiesta attivazione cure domiciliari
- ✚ copia PAI
- ✚ diario assistenziale,
- ✚ modulo reclamo,
- ✚ questionario di gradimento
- ✚ scheda illustrativa del Servizio cure domiciliari
- ✚ alcune schede illustrative per prevenzione e trattamento delle lesioni cutanee

Erogazione delle prestazioni

- SENCA SENIOR CARE S.R.L. si impegna ad erogare le prestazioni previste dal PAI/PEI/pri nel miglior modo possibile con operatori professionalmente preparati e formati.
- Il nuovo paziente viene inserito nel piano di lavoro dell'operatore che ne seguirà l'assistenza
- L'operatore provvede ad avvisare il paziente dei giorni e degli orari in cui verranno erogate le prestazioni. Per il buon esito della cura è molto importante che si stabilisca un buon rapporto tra operatore e paziente: l'operatore si impegna a svolgere le prestazioni con scrupolosa professionalità e il paziente si predispone a seguire con spirito collaborativo le cure del caso, accettando eventuali cambi di operatore qualora esigenze di servizio le rendessero necessarie.
- Per verificare il gradimento del servizio SENCA SENIOR CARE S.R.L. ha adottato un questionario di gradimento (customer satisfaction) da compilare a cura dell'assistito/famigliare e un modulo reclamo/encomio allegati alla Carta dei servizi. La raccolta e l'elaborazione dei dati per valutare la qualità del servizio erogato avviene secondo una tempistica di volta in volta stabilita

Dimissione

Per dimissione s'intende la chiusura della pratica.

In caso di decesso dell'assistito la data di dimissione coincide con la data del decesso, mentre in caso di ricovero ospedaliero superiore ai 15 gg, la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero.

Nel caso la dimissione coincida con un cambio di ente rogatore o un passaggio ad altro servizio, su richiesta dell'utente verrà consegnata una relazione esaustiva sul periodo di presa in carico. La dimissione deve essere dettagliata nel diario assistenziale.

MODIFICHE ALL'ATTIVITA' PROGRAMMATA

Il Responsabile del servizio provvede a sostituire gli Operatori in caso di assenza e a riorganizzare l'"agenda" settimanale delle attività programmate, al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale al Paziente in carico al Servizio. Provvede inoltre a comunicare al Paziente o ad i suoi familiari le modifiche apportate al planning delle attività previste ed eventualmente i cambi operatore.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La Direzione ha predisposto specifica procedura per la gestione delle urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici).

In caso di assenze programmate SENCA SENIOR CARE S.R.L. garantisce la sostituzione degli operatori domiciliari. In merito alle assenze straordinarie si garantisce la sostituzione entro le 24 ore dalla comunicazione da parte dell'operatore. Tutti gli assistiti affidati all'operatore domiciliare assente saranno avvisati dalla Segreteria della sostituzione straordinaria.

In caso di trasferimento presso altre unità di offerta, gli operatori di SENCA SENIOR CARE S.R.L. supporteranno i familiari e l'utente nel trasferimento, contattando in prima istanza l'MMG, qualora non fosse ancora stato informato e attivando i servizi necessari (112, trasporto volontari, Hospice, RSA etc).

L'utente al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto sarà dimesso.

In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza.

Il paziente o suo delegato potrà avere accesso agli atti gratuitamente con apposita richiesta.

Inoltre, a maggiore garanzia della serietà, dell'efficienza e della trasparenza del proprio operato, SENCA SENIOR CARE S.R.L. ha adottato:

-  un Codice Etico,
-  un Documento Organizzativo Gestionale,

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Al fine di avere una rispondenza tra i servizi resi e la soddisfazione del cliente è stato predisposto un sistema di Customer satisfaction che prevede l'indagine sul grado di soddisfazione del cliente/committente/utente. Infatti, oltre alla raccolta e registrazione di reclami e osservazioni durante l'effettuazione del servizio, viene fatto compilare il "Questionario di soddisfazione dell'utente". I dati vengono raccolti dal responsabile del servizio, elaborati dal Responsabile Accredimento e oggetto di analisi da parte del CDA.

GESTIONE DEI RECLAMI ED ENCOMI

In presenza di qualsiasi reclamo o lamentela ed encomi da parte dell'utente, i riceventi, siano essi operatori, consulenti, collaboratori, Funzioni Responsabili, ne danno comunicazione al Responsabile. I reclami giungono per iscritto o telefonicamente. L'Organizzazione risponde immediatamente quando possibile attraverso il diretto Responsabile che si interfaccia con il Responsabile di Accredimento, fornendo le spiegazioni dovute e le motivazioni. Quando questo non è immediatamente chiaribile, si passa la segnalazione alla Direzione che provvede ad effettuare le verifiche del caso e dare risposta. La risposta viene trasmessa all'utente e/o al Distretto o all'ATS di riferimento mediante documento scritto. I reclami scritti vengono protocollati e archiviati, unitamente alle risposte o agli incartamenti della pratica in oggetto. Qualora i reclami risultino fondati, provochino riscontri negativi o peggio ancora danni all'Organizzazione, e quindi necessitino di interventi per evitare il loro ripetersi viene stabilito dal Responsabile del Servizio in accordo con la Responsabile Accredimento di predisporre la gestione del reclamo stesso rispettando i criteri richiamati nella presente procedura per procedere alla radicale soluzione attraverso un'Azione Correttiva o una Azione Preventiva. La risposta al reclamo sarà garantita all'Utente entro e non oltre 30 giorni dalla data della segnalazione. Nel caso si ritenesse necessario si procederà ad un incontro presso la Sede.

ACCESSO AGLI ATTI

Il paziente o suo delegato potrà avere accesso agli atti. È possibile richiedere il modulo per accedere alla documentazione tramite e-mail o telefonando alla sede.

La società si impegna a rispondere prontamente alla richiesta ricevuta entro 7gg dalla ricezione del modulo.

Per la richiesta del fascicolo sanitario il paziente o suo delegato potrà riceverne copia richiedendo il modulo tramite e-mail o telefonando alla sede di appartenenza. SENCA SENIOR CARE S.R.L. si impegna a rispondere alla richiesta ricevuta entro 7giorni dalla ricezione del modulo.

La copia della Cartella Clinica ha il corso di 150 euro (iva inc.).

SISTEMA INFORMATIVO E DATI ANALITICI

Il soggetto gestore individua i bisogni informativi, predispone le strutture organizzative e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati

SENCA SENIOR CARE S.R.L. si avvale di un sistema informatico adatto a gestire i bisogni informativi garantendo la qualità dei dati.

Lo standard internazionale SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI ci permette di elaborare e mantenere un sistema ragionato che esalti le capacità della struttura di garantire confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati gestiti dalla società con speciale attenzione ai dati sensibili e in particolare modo relativi ai pazienti.

- 1) Confidenzialità: garanzia che i dati societari siano accessibili solo ed esclusivamente da personale autorizzato
- 2) Integrità: garanzia che i dati societari siano conservati nella loro interezza grazie a procedure ragionate di replicazione degli stessi e di disaster recovery
- 3) Disponibilità: garanzia che i dati societari siano sempre disponibili al personale autorizzato per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Questa struttura documentale permette un percorso di miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione e con specifico accento sulla protezione dei dati.

Attraverso il suo percorso di certificazione l'Istituto vuole raggiungere:

il massimo stato di benessere raggiungibile in relazione alle condizioni di autonomia funzionale esistente, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e sociali nei confronti del paziente.

CONTABILITA' ANALITICA

Il soggetto gestore si dota di un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali.

ALLEGATI INTEGRANTI ALLA CARTA DEI SERVIZI

1. Tariffe assistenza privata
2. Questionario di gradimento (customer satisfacion)
3. Modulo Reclami e Encomi
4. Accesso agli atti
5. Come raggiungere la nostra sede

ALLEGATO 1: TARIFFE ASSISTENZA PRIVATA

SENCA SENIOR CARE s.r.l. in qualità di ente accreditato non contrattualizzato, si propone di offrire servizi di assistenza privata sul territorio alle seguenti tariffe:

- Prelievo venoso € 20
- Accesso personale OSS € 35
- Accesso infermieristico € 49
- Accesso fisioterapico € 49
- Accesso medico € 130
- Accesso medico specialista (geriatra, fisiatra) € 150
- Accesso psicologo € 75
- Accesso per gestione alvo € 40
- Accesso infermieristico per gestione catetere vescicale € 70
- Accesso medico per gestione catetere vescicale € 150
- Accesso infermieristico per gestione stomie € 60
- Accesso medico per gestione stomie € 130
- Accesso infermieristico per gestione lesioni € 52

Il presente tariffario rimarrà in vigore e sarà passibile di modifiche e integrazioni fino al momento della eventuale sottoscrizione di accordo contrattuale con la competente ATS.

ALLEGATO 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gent.mo/ma Signor/a,

Le chiediamo di compilare il presente questionario al fine di valutare la qualità del servizio erogata e identificare gli ambiti di miglioramento dello stesso. Le ricordiamo che la compilazione è facoltativa, ma la sua opinione per noi è fondamentale. Può inoltrare il seguente questionario tramite e-mail di riferimento dell'ufficio, oppure consegnarlo in busta chiusa all'operatore.

DATA: _____

COMPILATO DA: ☐ UTENTE ☐ FAMILIARE ☐ CAREGIVER

GENERE: ☐ M ☐ F

N.	AREA	DOMANDA	LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
			PER NULLA	POCO	BUONO	MOLTO
1	Informativa	È soddisfatto/a delle informazioni ricevute sul servizio?				
2	Medica	È soddisfatto/a dell'assistenza medica (ove presente)?				
3	Infermieristica	È soddisfatto/a dell'assistenza infermieristica (ove presente)?				
4	Riabilitativa	È soddisfatto/a dell'assistenza fisioterapia (ove presente)?				
5	Educativa	È soddisfatto/a dell'assistenza educativa (ove presente)?				
6	Assistenziale	È soddisfatto/a dell'assistenza ASA/OSS (ove presente)?				
7	Organizzativa	È soddisfatto/a delle modalità di erogazione del servizio?				
8	Relazionale	È soddisfatto/a nel complesso della relazione instaurata durante il servizio?				

SPAZIO PER CONSIDERAZIONI PERSONALI – SUGGERIMENTI:

ALLEGATO 3: MODULO RECLAMI / ENCOMI

CONTATTARE LA SEDE DI SENCA SENIOR CARE S.R.L. ALL'ATTENZIONE DEL RESPONSABILE SERVIZIO _____

TELEFONO DIREZIONE SANITARIA: _____

DATA: _____ Sig./Sig.ra: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____ Fax: _____ E-mail: _____

OGGETTO DELLA SEGNALEZIONE

Quando si è verificato: _____

Cos'è successo:

Eventuali richieste/suggerimenti:

FIRMA: _____

Desidero che la risposta mia sia comunicata attraverso: ☐ LETTERA ☐ E-MAIL ☐ TELEFONO

Autorizzazione al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 20 giugno 2003 n. 196.

Il/la sottoscritto/a _____ dichiara di essere informato/a, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/a scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito del medesimo. Responsabile del trattamento dei dati è il Legale Rappresentanza.

ALLEGATO 4: ACCESSO AGLI ATTI E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il/la Sig./Sig.ra _____ nato/a _____
il _____ Residente a _____ (cap. _____) (Prov. _____)
Via _____ N° _____ Tel. _____

IN QUALITÀ DI:

- ☐ Diretto interessato (titolare della cartella clinica)
- ☐ Esercente la potestà genitoriale nei confronti del minore

allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione

- ☐ Legale rappresentante, tutore, curatore, amministratore di sostegno di _____
allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione

- ☐ Legittimo erede di _____
allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà

CHIEDE COPIA della documentazione sanitaria

Relativa all'assistenza domiciliare effettuata da SENCA SENIOR CARE S.R.L. nel periodo:

Inizio assistenza	Fine assistenza	Data ricovero/prestazione

MOTIVAZIONE

DELLA

RICHIESTA:

L'invio della documentazione può avvenire tramite:

- ☐ Invio della documentazione con spese a proprio carico (pagamento tramite contrassegno)
al/alla

Sig./Sig.ra _____
presso il seguente indirizzo: _____

Via _____ N° _____ Prov. _____ Cap. _____

- ☐ DELEGA Il/la Sig./Sig.ra _____
nato/a _____ il _____ documento d'identità n° _____

al ritiro della/e cartella/e richieste (allegare fotocopia di un documento d'identità valido del delegato)

☐ **PROVVEDERÀ AL RITIRO PERSONALMENTE**

RITIRA PRESSO L'UFFICIO DI: ☐.....

Il sottoscritto è **consapevole delle sanzioni penali ed amministrative** previste dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 in caso di dichiarazioni false, falsità degli atti, uso o esibizione di atti falsi o contenenti dati non rispondenti a verità. Il sottoscritto dichiara di rendere i dati sotto la propria responsabilità ed è consapevole che l'Amministrazione procederà ai controlli previsti dall'art. 71 del succitato D.P.R.

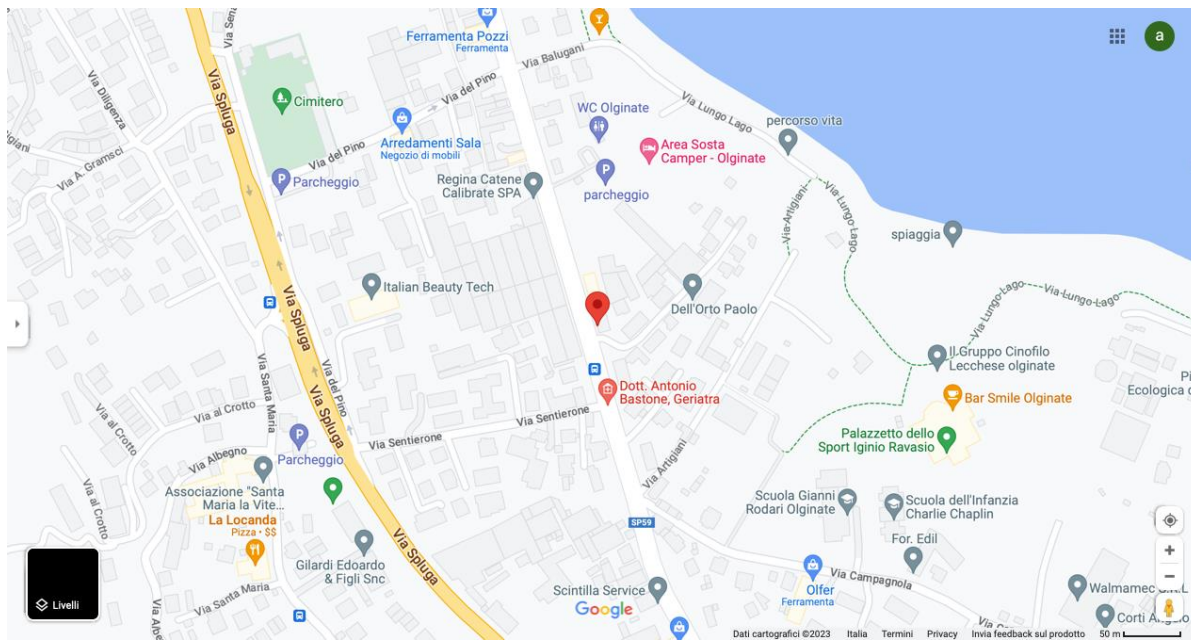
Dichiara di essere stato **informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del GDPR 679/2016**, che i dati personali contenuti nel presente modulo sono raccolti, anche con strumenti informatici, e conservati presso gli archivi cartacei e informatici della Società SENCA SENIOR CARE S.R.L.

secondo le disposizioni previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali), da personale incaricato, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Il titolare del trattamento è SENCA SENIOR CARE S.R.L. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui all'art. 15 del GDPR 679/2016.

Firma leggibile dell'interessato/delegante _____

(allegare fotocopia di un documento d'identità valido dell'interessato/delegante)

ALLEGATO 5: COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE



La sede di SENCA Senior Care S.R.L. sita in Olginate (LC), Via Cesare Cantù n. 47 è raggiungibile:

- in auto tramite la SS36 del lago di Como e dello Spluga, uscita Lecco Bione;
- in treno dalla fermata Calolziocorte Olginate;
- in autobus con la linea D 50 Lecco Lomagna.

SENIOR CARE