



CARTA DEI SERVIZI

Brescia li 20 Aprile 2023



INDICE

Presentazione	pag. 2
La mission della cooperativa	pag. 3-4
I principi fondamentali	pag. 5
L'organizzazione interna	pag. 6
L'organizzazione funzionale	pag. 7
I servizi e le prestazioni	pag. 7
Unità di offerta Cure Domiciliari	pag. 8- 9-10
Gestione reclami	pag. 10
Accesso alla documentazione socio-sanitaria	pag. 10
Documento programmatico sulla sicurezza	pag. 11
Privacy	pag. 12
Come raggiungerci	pag. 13
Allegati: modulo apprezzamenti e modulo reclami e customer satisfaction	

PRESENTAZIONE

La cooperativa è stata fondata il 19 novembre 2009, la sua denominazione è La Cura Assistenza Socio-Sanitaria Soc. Coop. Sociale.

I 10 Soci che hanno costituito la Cooperativa sono Infermieri con esperienza decennale in diversi ambiti assistenziali.

L'appartenenza al cosiddetto "terzo settore" rappresenta per la nostra Cooperativa un impegno articolato su vari fronti ed è per questo che abbiamo ritenuto doveroso informare la comunità sulle nostre attività anche attraverso la presente Carta dei Servizi.

La Cooperativa La Cura è in fase di espansione, mette a disposizione la propria esperienza e la propria professionalità nell'obiettivo di creare una struttura completa e capace di rispondere in modo sempre più mirato ed efficace ai bisogni della comunità.

La sede Amministrativa della Cooperativa, che coincide con una delle sedi operative, del Servizio Cure Domiciliari è in via San Martino della Battaglia 9, a Brescia, tel. 0302808712, fax 0302936392, Cell: 3271964222

e-mail pec: lacura.coop@legalmail.it

e-mail: info@lacuracoop.it

e-mail: adi.brescia@lacuracoop.it

La sede organizzativa e operativa del Servizio Cure Domiciliari dei distretti di Cremona e Crema è in Via Porta Soccorso 25 Pizzighettone (Cr)

Cell: 3298352846

e-mail: adi.cremona@lacuracoop.it

LA MISSION DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, lett. a) della legge 381/91.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio economico e culturale delle comunità, deve cooperare attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, e in special modo volontari ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie anche all'apporto dei soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa.

La Cooperativa opera in forma mutualistica e senza fini speculativi tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e mutualistici, i soci instaurano con la cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, o in qualsiasi altra forma prevista dalle normative vigenti.

Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142.

la Cooperativa ha come oggetto:

- attività e servizi di assistenza infermieristica e socio sanitaria a carattere domiciliare, oppure realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti, o messi a disposizione da enti pubblici o privati;
- strutture di accoglienza per persone autosufficienti e non, nonché servizi integrati per residenze protette;
- servizi e centri di riabilitazione;
- centri diurni, ambulatori infermieristici, day hospital finalizzati al miglioramento della qualità della vita;
- attività di formazione e consulenza;
- attività di promozione e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- attività e gestioni relative all'assistenza sanitaria sociale infermieristica sono esercitate dagli operatori iscritti ai relativi albi;

- gestione e/o partecipazione alla gestione di servizi ambulatoriali e/o poliambulatoriali volti alla tutela della salute, alla prevenzione e alla diagnosi precoce di ogni forma di malattia, medicina e chirurgia generale, medicine alternative, attività infermieristiche, fisioterapiche e riabilitative rivolte principalmente a soggetti in situazione di disagio sociale;
- gestione e/o partecipazione alla gestione di consultori psico-socio-sanitari;
- promozione della formazione e qualificazione professionale dei soci, attraverso la gestione e/o la partecipazione alla gestione di corsi e seminari;
- promozione di azioni informativo - formative rivolte ai cittadini sui temi della solidarietà sociale, della qualificazione dei servizi sociali e in genere su tutto ciò che può essere volto a migliorare la qualità della vita;
- promozione e partecipazione ad iniziative degli Enti pubblici in genere e degli Enti ed Associazioni del Terzo Settore, tendenti a mantenere in ambiente familiare anziani, minori, infermi, portatori di handicap fisico e psichico.

La cooperativa è dotata di un codice etico che enuncia i valori su cui si fonda la cultura della Cooperativa stessa.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

La legge quadro 328/2000 rispecchia gli articoli della Costituzione che sanciscono i diritti di uguaglianza fra tutti i cittadini.

La “Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994” indica ulteriori principi fondamentali che la Cooperativa La Cura recepisce come guida.

Tali principi possono essere riassunti come segue

Eguaglianza: le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l’accesso ad essi devono essere uguali per tutti. Viene garantita la parità di trattamento e non vi deve essere nessuna distinzione nell’erogazione dei servizi in merito a razza, credo religioso, sesso o opinioni politiche dell’utente.

Imparzialità: la Cooperativa La Cura fonda i propri comportamenti su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l’erogazione dei servizi deve essere continua e regolare.

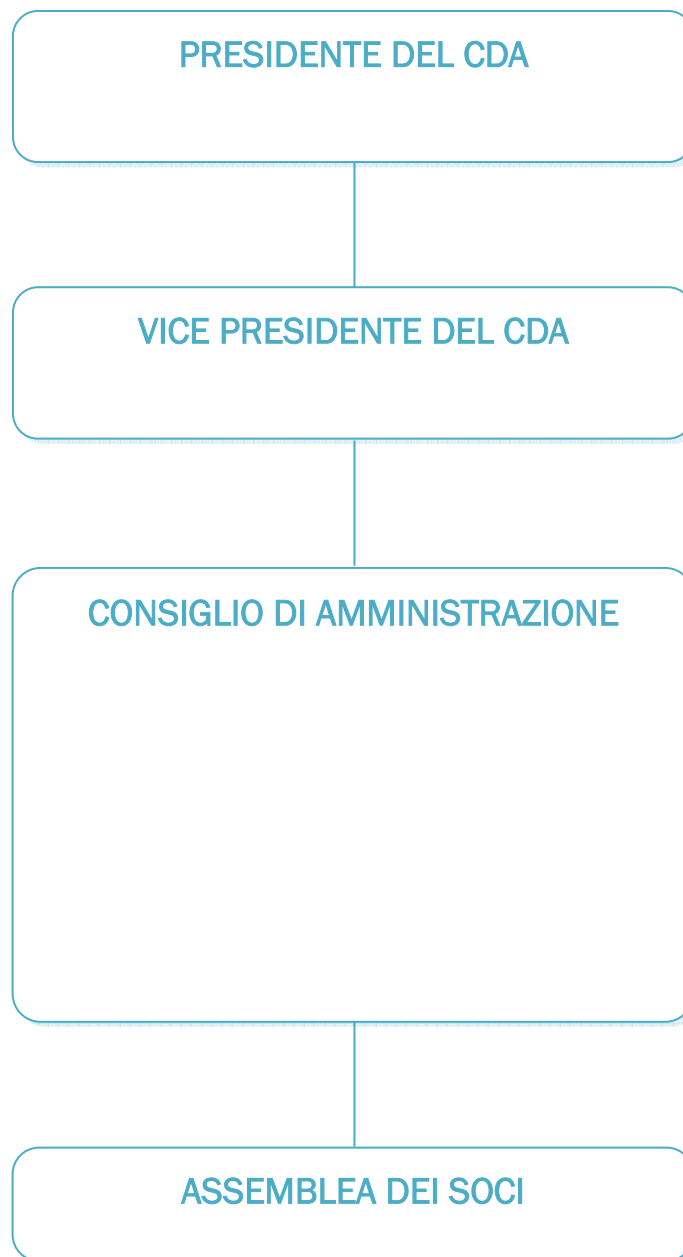
Diritto di scelta: ove consentito dalla legislazione vigente, l’utente ha il diritto di scegliere il soggetto che eroga il servizio.

Partecipazione: il cittadino ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio. L’utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso del soggetto erogatore. L’utente ha diritto ad esprimere suggerimenti od osservazioni, produrre documenti che permettano di migliorare il servizio erogato.

Riservatezza: tutte le informazioni personali di cui i Soci della Cooperativa vengono a conoscenza nello svolgimento del proprio lavoro, vengono trattate nel rispetto delle leggi vigenti. La riservatezza è un aspetto fondamentale per il rispetto degli assistiti (Vedi Paragrafo Privacy).

L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

Gli organi della cooperativa sono: l'Assemblea dei Soci e il Consiglio di Amministrazione.



Il Consiglio di Amministrazione viene convocato dal presidente in media 10 volte l'anno.
L'Assemblea ordinaria dei Soci viene convocata mediamente con cadenza quadrimestrale.

L'ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE

Il Presidente ha il compito di: rappresentanza, di ricerca sul territorio, di stipula dei contratti, inoltre cura i rapporti con le Istituzioni, le Amministrazioni, le Direzioni Sanitarie, gli Istituti Bancari, i Consulenti dello Studio (Commercialista, Legali, Consulente per la sicurezza nei luoghi di lavoro, Assicurazioni, Consulente Informatico).

Il Vice Presidente coadiuva il Presidente in alcuni di questi compiti quali: ricerca sul territorio, rapporti con le Amministrazioni e le Direzioni Sanitarie.

Una funzione delicata e fondamentale del Presidente e del Vicepresidente è quella di essere il punto di riferimento di tutti i Soci, per qualsiasi problematica professionale e personale.

L'impostazione operativa della Cooperativa è così articolata: l'avviamento di una nuova struttura viene seguita direttamente dal Presidente Massimo Teani che assume la responsabilità:

- della qualità, della professionalità, della deontologia professionale e della corretta esecuzione dei servizi come da contratto stabilito con le Amministrazioni.
- della formazione, dell'aggiornamento e dell'insediamento del gruppo di lavoro;
- pianifica i turni ed è reperibile telefonicamente 24/h per ogni problema.

Il responsabile dei trattamenti dei dati Privacy è il Presidente Massimo Teani.

Il responsabile della sicurezza dei luoghi di lavoro è il Sig. Paolo Troncana.

SERVIZI E PRESTAZIONI

In tutte le prestazioni erogate, gli Operatori Sanitari della Cooperativa, pongono in primo piano la centralità e il ruolo sociale del Cittadino/Utente e dei suoi familiari, costruendo in comune accordo, un percorso assistenziale appropriato ai bisogni della persona.

La Cooperativa eroga servizi e prestazioni in base alle varie competenze degli operatori sanitari, competenze reali, dimostrabili da percorsi formativi di base, post base e con esperienze professionali documentabili, depositate negli schedari presso la Sede della cooperativa.

La cooperativa La Cura è composta da professionisti che svolgono la propria attività già da diversi anni sul territorio di Brescia e Cremona. L'esperienza dei Soci, l'attenzione per la qualità delle prestazioni e la centralità del Cittadino nelle decisioni assistenziali ed organizzative, sono i cardini dell'attività della cooperativa.

Cure Domiciliari

La cooperativa La Cura opera sul territorio lombardo in accreditamento originario di Regione Lombardia con "Decreto Regionale n. 4376 del 27/05/2013".

UNITA' DI OFFERTA CURE DOMICILIARI

La responsabilità del servizio è del rappresentante legale Massimo Teani Presidente della Cooperativa La Cura, che si avvale della collaborazione con la “Fondazione Istituto Carlo Vismara- Giovanni de Petri Onlus” stipulato in data 24 Giugno 2022, per la gestione dei servizi C-Dom di Ats Brescia e Ats Valpadana Cremona e Crema.

Il servizio viene reso attraverso le seguenti figure professionali: Medici: Responsabile Sanitario, Geriatra e Fisiatra, Infermieri, Psicologi, Fisioterapisti, Educatori, Asa e Oss.

Tutti gli operatori sanitari, tenuto conto della loro formazione di base, dei percorsi formativi post base, della loro realtà lavorativa e dei loro interessi professionali, programmano dei percorsi di aggiornamento ECM mirati.

Descrizione del servizio

Il servizio di Cure Domiciliari si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità, prestazioni a domicilio gratuite.

Le finalità sono rivolte a:

- migliorare la qualità della vita quotidiana favorendo la permanenza in famiglia e cercando di evitare la ospedalizzazione o la residenzialità protetta;
- migliorare la qualità della vita dell'utente e della sua famiglia;
- stabilizzare le condizioni cliniche della persona ammalata dopo ospedalizzazione;
- garantire la continuità assistenziale tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale;
- prevenire il decadimento psicofisico della persona in condizioni di fragilità.

Condizioni che danno diritto all'accesso

Il servizio è rivolto a soggetti in situazione di fragilità caratterizzata da:

- non autosufficienza parziale o totale, a carattere temporaneo o definitivo;
- incapacità a deambulare;
- impossibilità di essere trasportato presso i presidi sanitari ambulatoriali in grado di soddisfare i vari bisogni delle cure;
- assenza di un supporto nella rete familiare;
- condizioni abitative che permettono la praticabilità dell'assistenza.

Modalità di Accoglienza

Le domande per le prestazioni di Cure Domiciliari sono attivate con prescrizione medica del MMG e si sviluppano con una VMD dell'ASST/MMG/PLS.

Successivamente viene consegnato all'utente o suo familiare un elenco di soggetti accreditati presenti sul territorio in grado di prendere in carico l'utente per garantire l'assistenza più appropriata.

Presa in carico dell'Utente

La presa in carico di un nuovo paziente è garantita entro 72 ore, fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette e/o diverso parere del prescrittore.

Il Case Manager del Servizio informa telefonicamente l'Utente o suo familiare e il MMG, della presa in carico; comunica il nominativo dell'Operatore Sanitario incaricato e concorda la data e l'orario per il primo accesso.

Nel primo accesso dopo un'attenta valutazione dei bisogni, viene compilato il Fisas in tutte le sue parti secondo le valutazioni fatte dall'équipe di valutazione multidimensionale di ASST e la stesura del piano di assistenza individuale, concordato in equipe con il MMG, l'assistito e/o suo familiare, amministratore di sostegno. Saranno garantiti tutti gli interventi/accessi necessari al raggiungimento degli obiettivi segnalati dall'ASST, scrivendo ad ogni accesso sul diario le condizioni, le azioni e gli obiettivi della giornata e, sull'apposita scheda, i materiali impiegati.

Dimissione dell'Utente

la dimissione avviene per vari motivi:

- chiusura del programma assistenziale corrispondente all'ultimo passaggio delle figure previste dal voucher socio-sanitario;
- dopo valutazione da parte dell'équipe di valutazione multidimensionale dell'ASST sul raggiungimento degli obiettivi socio-sanitari;
- decesso;
- ricovero in struttura protetta (RSA, ospedale, ecc);
- trasferimento abitazione in altro distretto;
- cambio profilo;
- rinuncia da parte dell'Utente all'ente pattante.

alla dimissione o trasferimento l'E.G. rilascia all'utente relazione.

Orario di funzionamento attività amministrativa

La sede non è aperta al pubblico e si avvale della ricezione delle telefonate, è possibile fissare appuntamenti per eventuali colloqui a domicilio oppure per recarsi direttamente alla sede.

Gli uffici del Servizio C-Dom di Ats-Brescia sono attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 17:00, fuori dagli orari d'ufficio chiamare il numero Cell: 3271964222.

Gli uffici del Servizio C-Dom di Ats- Valpadana sono attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 16:30, fuori dagli orari d'ufficio chiamare il numero Cell: 3298352846.

Il personale assegnato al servizio Cure Domiciliari garantisce la continuità assistenziale con un numero non inferiore a 49 ore settimanali distribuite su 7 giorni settimanali ed in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati aperti.

Con ricezione delle telefonate, la sede viene aperta su appuntamento e viene effettuato eventuale colloquio a domicilio.

L'attività sanitaria è garantita per 5 giorni a settimana (da lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali, per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

GESTIONE DEI RECLAMI

È possibile sottoporre lamentele su eventuali disservizi erogati ai propri famigliari, tramite il modulo allegato alla carta dei servizi.

Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti è possibile compilare e far pervenire il suddetto modulo, all'ufficio URP della scrivente cooperativa:

- consegnandolo direttamente all'operatore sanitario in busta chiusa;
- depositandolo presso la casella postale all'ingresso delle sedi della Cooperativa;
- inviandolo a mezzo posta a: La Cura Assistenza socio-sanitaria Soc. Coop. Sociale- Ufficio URP - Via S. Martino della Battaglia 9 – 25121 Brescia;
- inviandolo tramite e-mail all'indirizzo: info@lacuracoop.it

L'ufficiosi impegna a dare una risposta all'utente entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso gli uffici della cooperativa è presente un registro reclami, dove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Le richieste di accesso agli atti socio-sanitari, possono essere inoltrate all'Ente Gestore direttamente dalla persona interessata, o da persona delegata e, in casi specifici consentiti dalla legge, dall'amministratore di sostegno in possesso di poteri specifici.

La domanda di accesso agli atti sanitari va inoltrata su apposito modulo agli uffici amministrativi della Cooperativa su apposito modulo. La richiesta sarà evasa entro 10gg lavorativi; il costo della pratica a carico dell'utente è di Euro 30.

DOCUMENTO PROGRAMMATICO SULLA SICUREZZA

Per attuare le disposizioni del D.Lgs. 81/08 e quindi per gestire e coordinare la tutela della salute sul luogo di lavoro, è stato istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione. Un insieme di persone, sistemi e mezzi interni e esterni allo Studio, finalizzato all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali.

Il Documento di Valutazione dei Rischi, intende essere un manuale operativo a disposizione della Cooperativa quale strumento di prevenzione infortuni e malattie professionali. Attraverso il periodico aggiornamento dello stesso, mediante procedure di audit e la formazione del personale, si mira a prevenire i rischi sul lavoro, partendo dalla valutazione degli stessi, acquisendo la capacità di analizzare le criticità del sistema organizzativo aziendale in tema di salute e sicurezza.

Gli obiettivi prefissati sono quelli di assicurarsi che la salute e la sicurezza dei Soci della Cooperativa, in ciascun posto di lavoro, siano garantite per tutte le attività, limitando il numero e la gravità degli infortuni, informando e formando tutti i Soci, creando una serie di procedure per la gestione della sicurezza dei luoghi di lavoro.

Le azioni in programma sono orientate ad implementare un processo di formazione sul campo attraverso momenti organizzativi di apprendimento, che si dovranno tradurre nelle capacità dei Soci di produrre un rapporto di audit ai responsabili del sistema, sui punti di forza e di debolezza dell'organizzazione della sicurezza della Cooperativa.

Il responsabile RSPP della Cooperativa La Cura è il Sig. Paolo Troncana.

La Cooperativa, per la tipologia di servizi erogati, gestisce direttamente le informazioni e il trattamento dei dati di:

- soggetti assistiti: dati comuni e dati sensibili;
- soci e dipendenti: dati comuni e dati sensibili;
- clienti e fornitori: dati comuni, dati di natura commerciale e amministrativa.

Il D.Lgs. 196/2003, “Codice in materia di protezione dei dati personali”, definisce e regola le norme per il trattamento dei dati e stabilisce gli obblighi di chi tratta e conserva i dati. La Cooperativa ha un D.P.S. (Documento Programmatico della Sicurezza), che definisce chi è il Responsabile del trattamento dei dati e tutte le procedure attuate.

Sia i soci che il personale impiegatizio, ricevono una lettera di incarico ai sensi dell’art. 30 del D.Lgs. 196/2003 che li vincola al dovere di riservatezza relativamente ai dati e alle informazioni di cui sono venuti a conoscenza nello svolgimento della loro attività professionale. Viene tenuto un registro delle nomine nel quale viene annotata la data di cessazione dell’incarico (eventuale).

I soci che prestano la propria opera professionale presso strutture sanitarie, ricevono ulteriori istruzioni dai committenti al fine di operare applicando le misure di sicurezza adottate in quelle organizzazioni.

A tutti gli Utenti assistiti direttamente dai Dipendenti della Cooperativa, durante la raccolta dati, viene consegnato e spiegato il modulo del consenso informato del trattamento dei dati e ove l’utente dovrà apporre la propria firma.

Al sistema informatico vengono applicate le seguenti misure di sicurezza:

- sistema di autenticazione: nome utente e password con un minimo di 8 caratteri, con regole di complessità applicate e scadenza di 90 giorni.
- Sistema di anti intrusione: firewall software, antivirus e anti spyware, copie di sicurezza su disco interno programmate ogni settimana allo stesso giorno, controllo remoto mediante connessione protetta e crittografata a 256 kb.

Il D.P.S. viene aggiornato ogni anno come richiesto dal punto 19 del disciplinare tecnico allegato al D.Lgs. 196/2003.

I dati sensibili cartacei vengono archiviati in appositi schedari con serratura.

Il responsabile del trattamento dei dati della Cooperativa Massimo Teani.

Amministratore del sistema è stato incaricato il Sig Gianfausto Vincenzi

La cooperativa non ha ritenuto applicabile l’obbligo di nomina di un responsabile della protezione dei dati, articolo 37 del GDPR, in quanto mancante del presupposto di trattamento su larga scala, come definito dal documento WP-249 del gruppo dei 29 garanti europei.

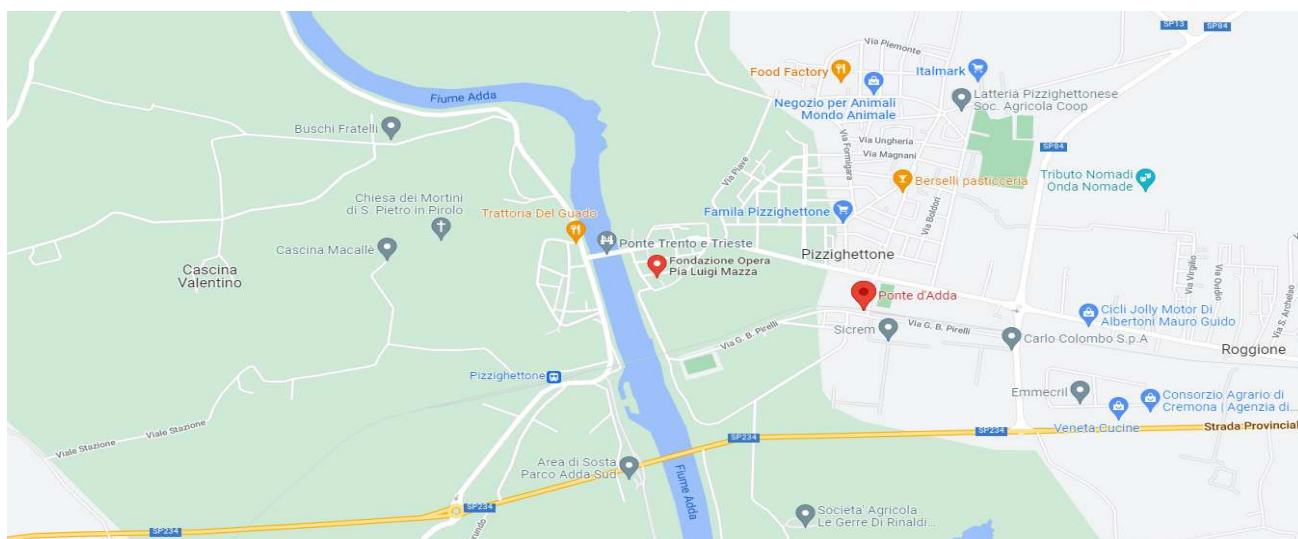
COME RAGGIUNGERCI

La sede legale della Cooperativa La Cura è a Brescia, in Via San Martino della Battaglia 9, in zona limitata al traffico, coincide con la sede operativa per i distretti di Brescia in cui si svolge l'attività.

E' possibile accedere con mezzi pubblici: tramite le linee autobus n. 17, n. 10, n. 2 e tramite metropolitana fermata Piazza Vittoria.



Sede organizzativa e operativa a Pizzighetone (CR) in via Porta Soccorso n. 5, tel. 3298352846 - indirizzo di posta elettronica adi.cremona@lacuracoop.it - pec lacura.coop@legalmail.it



Le sedi non sono aperte al pubblico, i colloqui necessari di valutazione delle richieste e dei bisogni potranno essere svolti al domicilio delle persone.

MODULO RECLAMI / APPREZZAMENTI

L'obiettivo primario nell'assistenza domiciliare integrata della cooperativa La Cura è il continuo miglioramento delle prestazioni offerte all'utenza, attraverso una particolare attenzione alle esigenze presenti e future degli assistiti e delle loro famiglie.

Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti è possibile compilare e far pervenire il presente modulo all'ufficio URP della scrivente cooperativa:

- consegnandolo direttamente all'operatore sanitario in busta chiusa;
- depositandolo presso la casella postale all'ingresso della sede della Cooperativa;
- inviandolo a mezzo
- posta: La Cura Assistenza socio-sanitaria Soc. Coop. Sociale- Ufficio URP - Via S. Martino della Battaglia 9 – 25121 Brescia;
- inviandolo tramite e-mail all'indirizzo: info@lacuracoop.it

Risponderemo alla Sue istanze, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento di tale modulo.

La Sua collaborazione sarà estremamente gradita e le Sue osservazioni preziose per migliorare il nostro operato.

Nome _____ Cognome _____ Tel _____

Nome e cognome dell'utente _____

Problema riscontrato nell'area:

- Assistenza infermieristica
- Servizio Medico
- Servizio Fisioterapico
- Cortesia e disponibilità degli operatori
- Altri servizi

Oggetto della

segnalazione/apprezzamento: _____

Nell'eventualità avesse necessità di comunicazioni urgenti, la care-manager sarà a sua disposizione al n°327/1964222 o all'indirizzo mail adi.brescia@lacuracoop.it

Data ___/___/____

Firma _____

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER IL SERVIZIO C-DOM

Gentile Utente,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo al servizio che la nostra cooperativa le ha offerto: grazie alle sue indicazioni potremo migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo ai cittadini.

Per tale motivo La invitiamo a compilare il presente questionario che è completamente anonimo.

Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Il CDA della cooperativa

Innanzitutto le chiediamo alcune informazioni generali:

Chi compila il questionario è:

- Il paziente stesso
- Un parente _____

L'utente è:

- Maschio
- Femmina

Di che tipo di servizio ha usufruito l'utente:

- Igiene e mobilitazione
- Medicazione
- Somministrazione terapia
- Visita specialistica _____
- Fisioterapia
- Colloquio psicologico
- Prelievo ematico
- Altro

E' la prima volta che si rivolge alla cooperativa La Cura?

- Sì
- No

Come ha conosciuto la Cooperativa?

- Me ne ha parlato il medico di famiglia
- Me l'hanno consigliata amici/famigliari
- Conosco gli operatori e ho fiducia in loro
- E' vicino a casa
- Altro _____

Le chiediamo la Sua opinione riguardo al servizio che la nostra cooperativa le ha offerto:

E' stato facile usufruire della prenotazione telefonica?

- Sì
- No
- Non ho usufruito del servizio

Tempi di attesa

Tempo di attesa per ricevere la prestazione richiesta:

- Eccessivo
- Lungo
- Accettabile
- Tempestivo

Relazione

Cortesia e sollecitudine del personale di contatto:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono
- Ottimo

Cortesia e sollecitudine del personale infermieristico/tecnico:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono
- Ottimo

Cortesia e disponibilità del personale medico:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Qualità dell'assistenza

Le informazioni ricevute prima della prestazione sono state:

- Precise ed esaurienti
- Scarse e vaghe

Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo la prestazione sono state:

- Scarse e vaghe
- Precise ed esaurienti

Il rispetto alla sua privacy durante le cure è assicurato:

- Sì
- No

Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra cooperativa per i propri problemi di salute:

- Sì
- No
- Non saprei

Nel complesso e sulla base della sua esperienza, esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto:

- Ottimo
- Buono
- Accettabile
- Scarso
- Pessimo

Ritiene che il suo problema di salute sia stato adeguatamente trattato?

- Sì
- No
- Non saprei

Eventuali note, osservazioni, commenti e suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto.

Data di compilazione
