

# **ALEMAR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

## **CARTA DEI SERVIZI ANNO 2021**

### **SERVIZIO ADI**

**ACCREDITATI CON LE ATS DI  
PAVIA, CITTA' METROPOLITANA DI  
MILANO E MONZA BRIANZA**

Ultima revisione: 28/01/2021

**Coop. Sociale Ale.Mar. Onlus - Servizio ADI**

Sede Legale: Vigevano, Via Rocca Vecchia n. 1 (27029 - PV) - Sede Operativa: Vigevano, Via SS. Crispino e Crispiniano n. 2 (27029 - PV)  
P.IVA e C.F.: 01956990186 - n. Iscrizione Albo Cooperative: A110679 - mail: [adi@alemaronlus.it](mailto:adi@alemaronlus.it)

**TELEFONO: 0381.73703 - FAX: 0381.76908 - [www.alemaronlus.it](http://www.alemaronlus.it)**

Gentile Utente,

La invito a leggere la Carta dei Servizi riguardante l'attività di Voucher affinché possa conoscere la Cooperativa Sociale Alemar Onlus.

Vi sono illustrati tutti i servizi, nonché le modalità per proporre miglioramenti agli stessi o segnalare eventuali disservizi.

Sono convinto che questo strumento possa consentirLe di accedere ai nostri servizi con maggiore partecipazione, facilitando, grazie al Suo cortese impegno, il lavoro del personale Alemar.

Si allega al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni o reclami, da utilizzare per il miglioramento del nostro servizio.

Le porgo cordiali saluti

Il Legale Rappresentante  
Cerutti Emanuele

La Coop.Sociale Alemar Onlus si occupa sul territorio della Regione Lombardia di assistenza domiciliare a qualsiasi titolo e livello. Collabora nella gestione di diverse Case di Riposo ed effettua servizi socio-educativi, offrendo così un servizio a 360 gradi a tutte le utenze in condizioni di fragilità.

ALEMAR opera in Lombardia e specificatamente in TUTTI I COMUNI E DISTRETTI DELLE ATS di PAVIA, CITTA' METROPOLITANA DI MILANO e MONZA BRIANZA; la sua capillare organizzazione permette di avere un'assoluta copertura e prontezza di intervento sul territorio.

A seconda della provenienza della richiesta di intervento la Coop. Sociale Alemar Onlus attiva il proprio personale più vicino all'utente.

## **MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI DI ASSISTENZA TRAMITE ADI E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

Questa carta dei servizi Vi è consegnata al primo accesso.  
ALEMAR garantisce le seguenti figure professionali:

- Responsabile Sanitario Medico con funzioni di organizzazione del servizio e di valutazione e miglioramento della qualità
- Personale Medico con specializzazione in geriatria e fisiatria
- Personale infermieristico qualificato e dotato di esperienza
- Ausiliari socio assistenziali
- Operatori socio sanitari

Nella nostra bacheca/faldone, all'interno dell' ufficio A.D.I., è esposto il piano di Formazione annuale da effettuare alle nostre persone/figure professionali.

E attraverso il loro operato fornisce le prestazioni richieste dalle diverse ATS e individuate del PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI).

In funzione dei bisogni delle prestazioni domiciliari si assicurano, inoltre, i seguenti profili professionali:

- Fisiatra
- Professionisti della riabilitazione
- Educatori
- Psicologi
- Logopedisti

Gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al Medico di Medicina Generale dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Al momento del primo accesso al domicilio, l'utenza è gentilmente invitata a collaborare con il personale Alemar alla redazione della documentazione necessaria all'espletamento delle attività: Cartella clinica, dati anagrafici, consenso informato/presa visione della carta dei servizi.

## TEMPI DI ATTIVAZIONE E ORARI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

L'attivazione del servizio si svolge con le seguenti tempistiche:

- Entro 48 ore per assistenze infermieristiche
- Entro 72 ore per assistenze fisioterapiche
- Entro 24 ore per casi urgenti di tipo infermieristico

La gestione di nuovi utenti è la seguente:

appena veniamo contattati dai nuovi utenti, o parenti, viene valutata la tipologia d'intervento richiesta e a sua volta individuata l'unità operativa sanitaria da assegnare al nuovo utente. Valutato il congruo intervento da effettuare ed individuato il piano PAI da erogare da personale sanitario specifico, viene informato il nostro Care Manager dell'effettiva presa in carico dell'utente.

All'atto della dimissione dell'utente o alla fine del periodo di terapia/servizio sanitario offerto, la nostra persona incaricata dovrà relazionare al nostro Care Manager del servizio svolto.

Essendo un servizio ADI, in tutti i servizi erogati è sempre il nostro operatore sanitario a raggiungere l'utente presso il suo domicilio per prestare il servizio richiesto.

A casa dell'utente, per tutto il periodo del servizio erogato, si troverà tutta la documentazione sanitaria compilata ed aggiornata di volta in volta da parte del nostro operatore sanitario: il PAI, la diaria, le scale di valutazione, ecc...; a fine del periodo di erogazione del servizio tutta la documentazione verrà prelevata da casa dell'utente e portata presso la nostra sede operativa dove il nostro Care Manager si occuperà di archivarla e di tenerla a disposizione per eventuali controlli da parte dell'A.S.L.o per richieste da parte di parenti.

**Le richieste di accesso ai FASAS o richieste di copie dei documenti contenuti in cartella, dovranno pervenire in forma scritta presso la sede operativa, specificando il titolare della richiesta e il motivo.**

**Ale.mar entro 5 giorni dalla richiesta provvederà alla predisposizione dei documenti richiesti senza alcun costo da parte del richiedente.**

Gli orari di esecuzione dei servizi vengono così distinti:

- DAL LUNEDI' ALLA DOMENICA DALLE 7,30 ALLE 20,00

Le prestazioni erogate devono avere una durata effettiva di almeno 20 minuti per l'infermiere e di almeno 40 minuti per il fisioterapista.

La Coop.Sociale Alemar Onlus si impegna, compatibilmente con le proprie esigenze di servizio, ad assecondare l'utenza nella predisposizione del calendario assistenziale.

## LIVELLI DI RESPONSABILITA'/SEDE DI RIFERIMENTO

La sede operativa, con il relativo CALL-CENTER ed ARCHIVIO DOCUMENTALE, si trova a Vigevano (PV) in Via Ss. Crispino e Crispiniano n.2.

Gli orari di apertura degli uffici ADI della sede operativa sono:  
dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 18:00

I riferimenti telefonici sono: **TEL: 0381/73703 351/8481112**  
**FAX: 0381/76908**

E-mail: **adi@alemaronlus.it**    PEC: [ale.maronlus@legalmail.it](mailto:ale.maronlus@legalmail.it)

Il recepimento delle chiamate, al di fuori delle fasce di copertura è SEMPRE assicurato dal Responsabile Sig. Cerutti Emanuele, al seguente numero di telefono: **335310371**.

**Il Care Manager svolge funzioni di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti presso il call-center anche attraverso dei suoi incaricati.**

Il Responsabile Sanitario è il Dott. Luigi Above

I Responsabili amministrativo/informatico provvedono personalmente, o tramite incaricati sul territorio, a ritirare i voucher, verificare la corretta compilazione dei singoli documenti e ad elaborare i riepiloghi mensili in collaborazione con il Responsabile Sanitario ed il Rappresentante Legale /Care Manager.

Il Responsabile URP è il Dott. Claudio Sempio.

## PRESTAZIONI EXTRA VOUCHER

Saranno applicate le seguenti tariffe orarie, esenti IVA ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 460/97

Infermiere Professionale	€ 22,00
Fisioterapista	€ 24,00
OSS	€ 18,00
Prestazioni specialistiche	€ 80,00

## **INFORMAZIONI GENERALI**

L'espletamento dei servizi previsti dai Voucher socio-sanitari erogati dall'ASL, tramite Alemar, non prevede alcun costo per l'utenza.

Nel caso di richieste extra voucher sarà necessario, prima di formulare qualsiasi tipo di offerta economica, valutare nel dettaglio tempi e tipologie di prestazioni richieste.

Solo dopo aver ottenuto tutte le informazioni sarà possibile quantificare un importo che sarà redatto sotto forma di preventivo scritto.

## **GRADO DI SODDISFAZIONE**

Allegati a questa Carta dei Servizi, troverete due questionari per la raccolta dei dati relativi al livello di soddisfazione degli utenti che richiedono l'assistenza prevista dall'ADI dalla Coop. Sociale Alemar Onlus.

La nostra azienda ha scelto di far compilare una volta all'anno il modulo riguardante il questionario di valutazione dei clienti ADI, o alla fine del periodo di servizio erogato, se questo è inferiore al periodo dell'anno in questione.

La compilazione del questionario rappresenta uno strumento estremamente efficace, attraverso il quale l'utente può esprimere in prima persona la propria soddisfazione o le proprie perplessità sull'assistenza erogata. Per noi è di fondamentale importanza in quanto ci permette di constatare il Livello di gradimento e soprattutto di avere una valutazione del nostro operatore sanitario per il servizio complessivo erogato.

Dopo l'elaborazione dei dati estrapolati dai questionari compilati dagli utenti/familiari relativi alle assistenze dell'anno 2020, possiamo sicuramente essere soddisfatti in quanto i valori variano da 4,50 (relativo al coinvolgimento della famiglia) a 4,87 (relativo al coordinamento del servizio); dove 5 è il valore massimo. Rapportati alle risultanze relative all'anno 2019 c'è stato un sensibile miglioramento generale.

I risultati ottenuti, dopo essere stati analizzati e tradotti in percentuale di soddisfazione del servizio, vengono consegnati sia ai nostri operatori sanitari che allegati alla Carta dei servizi dell'anno in corso.

## **VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI**

La nostra azienda adotta e definisce il sistema e gli obiettivi annuali da raggiungere.

Entro la fine del mese di marzo di ciascun anno, predispone la riunione e la relazione annuale, dove dopo aver verificato le risultanze dei dati pervenuti e la comparazione degli stessi con gli obiettivi prefissati l'anno precedente, mettendo in evidenza i risultati conseguiti, le criticità rilevate e le azioni correttive previste, stipula la relazione annuale e ripianifica gli obiettivi e le attività per il nuovo anno e nello stesso tempo diffonde a tutti i suoi operatori sanitari i risultati della relazione sulla valutazione degli obiettivi.

Si pregano tutti i fruitori dei servizi di compilare i questionari e di consegnarli (tramite posta, via e-mail o fax, direttamente alla sede operativa Alemar oppure consegnandoli agli operatori o incaricati, in busta chiusa)

Si assicura il completo anonimato delle risposte ai questionari

ALEMAR applica il Regolamento UE 679/2016 e registra il consenso alle cure e al trattamento dei dati personali.

## **PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI**

Oltre al Questionario di Valutazione dei clienti ADI troverete anche il modulo per le segnalazioni/reclami/suggerimenti da evidenziare e sottoporre alla nostra azienda; quest'ultimo modulo va compilato e trasmesso/consegnato ad Alemar immediatamente e tutte le volte che l'utente ritiene di doverlo fare.

I tempi di gestione di quest'ultimo modulo sono ristretti ed immediati; viene analizzata la segnalazione, contattato l'operatore sanitario in questione ed insieme al Care Manager e all'occorrenza al Direttore Sanitario si valutano gli eventuali correttivi per risolvere il disservizio. In media dalla segnalazione del disservizio, Ale.mar garantisce il correttivo entro 5 giorni.

A riguardo dei disservizi erogati, sarà predisposto un faldone per la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni correttive e/o di miglioramento.

## ALEMAR COOP. SOCIALE ONLUS

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI ADI

Vi preghiamo di rispondere per aiutarci a migliorare l'assistenza offerta.  
 Le vostre risposte verranno visionate soltanto dai responsabili del servizio.

Con il valore più alto (5) si intende un servizio ottimo  
 Con il valore più basso (1) si intende un servizio pessimo

E' sufficiente, nella prima parte, apporre un segno nella casella del proprio gradimento. E' possibile, nella seconda parte, aggiungere anche commenti di carattere personale.

• Puntualità operatore	1	2	3	4	5
• Aspetto ed educazione del personale	1	2	3	4	5
• Coinvolgimento della famiglia	1	2	3	4	5
• Relazioni umane con il personale	1	2	3	4	5
• Orario e organizzazione delle visite	1	2	3	4	5
• Coordinamento	1	2	3	4	5
• Grado di soddisfazione generale	1	2	3	4	5

### PROPOSTE E SUGGERIMENTI

---



---



---



---



---

Data,

Firma (facoltativa)

Il presente modulo va consegnato in busta chiusa all'operatore o spedito al responsabile relazioni con il pubblico **Dott. Claudio Sempio** presso **Alemar Coop. Sociale Onlus - Via Ss. Crispino e Crispiniano 2 - 27029 Vigevano (Pv)**

## **ALEMAR COOP. SOCIALE ONLUS**

### **QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI ADI**

Vi preghiamo di rispondere per aiutarci a migliorare l'assistenza offerta.  
 Le vostre risposte verranno visionate soltanto dai responsabili del servizio.

Con il valore più alto (5) si intende un servizio ottimo  
 Con il valore più basso (1) si intende un servizio pessimo

E' sufficiente, nella prima parte, apporre un segno nella casella del proprio gradimento. E' possibile, nella seconda parte, aggiungere anche commenti di carattere personale.

• Puntualità operatore	1	2	3	4	5
• Aspetto ed educazione del personale	1	2	3	4	5
• Coinvolgimento della famiglia	1	2	3	4	5
• Relazioni umane con il personale	1	2	3	4	5
• Orario e organizzazione delle visite	1	2	3	4	5
• Coordinamento	1	2	3	4	5
• Grado di soddisfazione generale	1	2	3	4	5

### **QUALITA' DELLE INDICAZIONI RICEVUTE ALLA DIMISSIONE**

- Le è stato consegnato il " Manuale di prevenzione delle lesioni da pressione?  
 SI NO
- Lo ritiene utile e di facile comprensione/ attuazione?  
 SI NO

### **PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

---



---



---



---

Data,

Firma (facoltativa)

Il presente modulo va consegnato in busta chiusa all'operatore o spedito al responsabile relazioni con il pubblico **Dott. Claudio Sempio** presso **Alemar Coop. Sociale Onlus - Via Ss. Crispino e Crispiniano 2 - 27029 Vigevano (Pv)**

## ALEMAR COOP. SOCIALE ONLUS

### SCHEDA per SEGNALAZIONE e/o RECLAMO

IL SOTTOSCRITTO	
RESIDENTE A	
IN VIA	
NUMERO DI TELEFONO	
IN QUALITA' DI (indicare se utente/parente/altro)	
DEL SIG./SIG.RA	
in relazione all'ADI del	

SI DESIDERA EVIDENZIARE che (esprimere l'oggetto della segnalazione/reclamo):

---

---

---

SI DESIDERA COMUNICARE che (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

Data,

Firma

Il presente modulo va consegnato in busta chiusa all'operatore o spedito al responsabile relazioni con il pubblico **Dott. Claudio Sempio** presso **Alemar Coop. Sociale Onlus - Via Ss. Crispino e Crispiniano 2 - 27029 Vigevano (Pv)**

**Coop. Sociale Ale.Mar. Onlus - Servizio ADI**

Sede Legale: Vigevano, Via Rocca Vecchia n. 1 (27029 - PV) - Sede Operativa: Vigevano, Via SS. Crispino e Crispiniano n. 2 (27029 - PV)  
P.IVA e C.F.: 01956990186 - n. Iscrizione Albo Cooperative: A110679 - mail: adi@alemaronlus.it

TELEFONO: 0381.73703 - FAX: 0381.76908 - [www.alemaronlus.it](http://www.alemaronlus.it)