

	CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI	CS ADI Rev. 002 del 07/06/2024 Pag. 12 a 12
---	---	--

interviste periodiche agli assistiti ed alle loro famiglie. In tutti i casi, le informazioni raccolte vengono adeguatamente analizzate e producono azioni correttive o di miglioramento. La struttura documenta le suddette attività con frequenza annuale.

Eventuali reclami di tipo amministrativo o richieste di risarcimento danni possono essere presentati in forma scritta ed indirizzate rispettivamente alla Direzione.

3.2 Attività di Supporto alle Famiglie

Promuovere l'autonomia e la dignità del paziente è l'obiettivo più importante nel guidare le scelte assistenziali, traguardo che può essere raggiunto solamente se vengono elaborate strategie e scelte in accordo con il malato e la propria famiglia.

La famiglia in particolare nelle cure domiciliari è un soggetto partecipe della cura che può condividere e orientare le scelte assistenziali proposte dall'équipe curante, oltre ad offrire l'amore e il supporto di cui l'assistito ha bisogno. Accanto ai colloqui individuali e di supporto con i professionisti dell'équipe interdisciplinare, sono previsti dei percorsi che servono come aiuto alla famiglia dell'assistito come:

- ✓ Angolo/Sportello informativo di consulenza e orientamento, nel quale vengono offerte alle famiglie informazioni sui servizi del territorio, sulle agevolazioni fiscali, sul quadro normativo, sulle certificazioni, sui servizi dedicati della rete;
- ✓ Organizzazione di incontri di dialogo tra famiglie e personale di supporto, che prevedono momenti di informazione, confronto e condivisione sulla malattia e i relativi interventi integrati;
- ✓ Sportello di ascolto con lo scopo di accogliere richieste di aiuto e supporto riguardanti le necessità e lo sviluppo del benessere psicologico del caregiver e dei familiari;

Tutte queste attività vengono integrate con percorsi a scopo educativo, formativo che servono per migliorare la qualità dell'assistenza coinvolgendo in maniera globale sia l'assistito che la sua famiglia, non facendola sentire sola, ma aiutandola durante tutto il percorso stabilito e programmato dell'assistenza.

Le figure professionali che la Struttura mette a disposizione per detto supporto sono:

- Psicologo
- Assistente sociale

3.3 Customer Care

Viene effettuato monitoraggio sul gradimento del servizio fornito attraverso la somministrazione di apposito questionario .

I questionari vengono raccolti al termine dell'esecuzione del piano assistenziale, esaminati ed elaborati ogni semestre ai fini valutare il livello di soddisfazione e di acquisire elementi utili per il miglioramento del servizio. Il report semestrale viene pubblicato sul sito web aziendale.

La presente carta dei servizi è stata redatta secondo i principi dettati dalle Linee guida regione Lazio DCA n. u00311 del 6.10.2014 .

Ultimo aggiornamento: 4/06/2024