

REGIONE LAZIO

REVISIONE n° 1 DEL

MEDICAL PONTINO Srl
ASSISTENZA DOMICILIARE
INTEGRATA



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

la Carta dei Servizi sanitari informa i cittadini sui servizi erogati e ricorda a tutti i diritti e i doveri in tema di assistenza sanitaria.

Con questa guida pratica vogliamo offrire informazioni semplici e chiare su come accedere ai nostri servizi.

Vi troverete indicazioni e riferimenti che riguardano le attività sanitarie domiciliari principali.

Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che perseguiamo, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle sue Aspettative.

I suoi consigli saranno sempre importanti e graditi, la invitiamo quindi a volerci segnalare i suoi suggerimenti e raccomandazioni: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le sue esigenze e garantirle prestazioni sanitarie-assistenziali d'avanguardia.

Per ogni ulteriore informazione ci contatti presso le nostre centrali operative o al nostro numero telefonico.



Grazie
per averci
scelto.

MEDICAL PONTINO Srl

È una società che ha come scopo statutario la realizzazione di servizi rivolti alla persona e d'interventi di politiche sociali, finalizzati al perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

Medical Pontino Srl presta servizi sociosanitari domiciliari a favore di soggetti fragili, in forza di un'autorizzazione all'esercizio ed è in attesa di Accredimento stipulato con la Regione Lazio, garantendo il possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

Ponendo il paziente al centro delle proprie attenzioni, Medical Pontino S.r.l. si occupa della cura della sicurezza e della qualità di vita in ambito domiciliare:

- Interventi di Assistenza Infermieristica
- Interventi di Assistenza Socio-Sanitaria
- Interventi di Assistenza Riabilitativa
- Interventi di Assistenza Medico-Specialistica

La società si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione degli utenti, dei loro familiari o delle persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché del proprio personale. I nostri impegni:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;
- a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza agli utenti con personale preparato, attrezzature e infrastrutture di buon livello;
- a riconoscere il lavoro dei propri operatori assistenziali valorizzandone competenze e capacità;
- a osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti sulle modalità di erogazione dei servizi;
- a mantenere un sistema di qualità ISO 9001: 2015 per la progettazione e la gestione di servizi di assistenza domiciliare integrata a bassa, media e alta intensità; oltre che assistenza sanitaria residenziale presso hospice; la progettazione e la gestione di servizi di telemedicina, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo della stessa.

Il servizio è erogato nel territorio della ASL LATINA.

L'assistenza domiciliare

Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali nel proprio domicilio denominati “cure domiciliari” consistenti in un insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi, necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Le cure domiciliari si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia, generalmente erogate dal Comune di residenza della persona.



Il bisogno clinico-assistenziale viene accertato tramite idonei strumenti di valutazione multiprofessionale e multidimensionale che consentono la presa in carico globale della persona e la definizione di un “Progetto di Assistenza Individuale” (PAI) sociosanitario integrato.

L'assistenza domiciliare è, dunque, un servizio compreso nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) in grado di garantire una adeguata continuità di risposta sul territorio ai bisogni di salute, anche complessi, delle persone non autosufficienti, anche anziane, e dei disabili ai fini della gestione della cronicità e della prevenzione della disabilità. Le cure domiciliari sono erogate con modalità diverse, in base all'organizzazione dei servizi territoriali della ASL; tuttavia, sono generalmente gestite e coordinate

direttamente dal Distretto sociosanitario (DSS) delle Aziende Sanitarie Locali (ASL), in collaborazione con i Comuni.

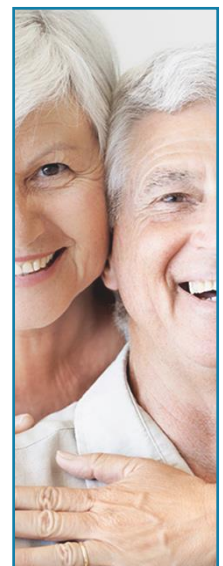
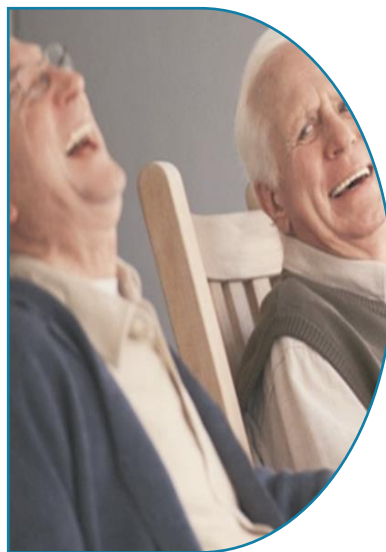
Per le prestazioni sociali il cittadino deve fare riferimento al Comune di residenza, in relazione al bisogno di salute dell'assistito e al livello di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale.



Assistenza Domiciliare Integrata

Servizi che possono essere definiti come l'insieme coordinato, intensivo ed altamente integrato di prestazioni

sanitarie, mediche, infermieristiche, riabilitative e di natura socio-assistenziale erogate a domicilio e rivolte a soddisfare le esigenze di pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, affetti da malattie cronicodegenerative, in condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali, che hanno necessità di un'assistenza continuativa, e della loro famiglia.



Assistenza

Domiciliare Integrata Alta Intensità (ADIAI)

Ospedalizzazione Domiciliare (OD)



Questi servizi sono rivolti a pazienti complessi e integrano l'intervento di figure professionali specializzate con la gestione di tecnologie a supporto del paziente e la fornitura di presidi terapeutici.

La presa in carico globale delle esigenze della persona è garantita dall'alto livello di professionalità e sensibilità del personale coinvolto.

L'equipe multidisciplinare eroga prestazioni modulate da un Piano di Assistenza Individuale redatto dalla ASL in regime di continuità oraria.

Assistenza Domiciliare Respiratoria (ADR)

Questo tipo di assistenza è finalizzata al trattamento terapeutico domiciliare del paziente affetto da insufficienza respiratoria cronica.

Prevede il monitoraggio clinico del paziente e dell'aderenza alla terapia prescritta, l'intervento di figure professionali specializzate e la gestione di tecnologie a supporto del paziente, con l'obiettivo di prevenire ricoveri ospedalieri e le complicanze legate agli stessi.



Assistenza Domiciliare Nutrizionale (ADN)

Questi servizi sono dedicati a pazienti in terapia nutrizionale, per via enterale o parenterale secondo la prescrizione del medico nutrizionista.

L'intervento di figure professionali specializzate e la gestione di tecnologie a



supporto del paziente, come la fornitura di presidi e/o alimenti, consentono il monitoraggio clinico del paziente e la sua aderenza alla terapia prescritta.



Professionalità e sensibilità dei professionisti permettono al paziente e alla propria famiglia di essere sostenuti anche dal punto di vista psico-emotivo nell'affrontare le ultime ore di vita.

• *Destinatari del Servizio*

Possono usufruire del servizio, gratuito, tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati a essere curati in quanto in situazione di fragilità caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere al bisogno della persona;

- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisita anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).



• *Attivazione del Servizio*

Il suo medico di medicina generale, dopo aver effettuato una valutazione dei bisogni sociosanitari e riabilitativi, richiederà in forma scritta l'attivazione del servizio da inoltrare al Distretto di competenza.

Gli operatori della Asl di pertinenza predisporranno per lei un Piano di Assistenziale Individuale dopo aver effettuato l'analisi della situazione, dei



bisogni e del problema riscontrati, individueranno gli obiettivi di cura e la tipologia di prestazioni da effettuare con modalità e tempistiche personalizzate che poi concilieranno con gli operatori MEDICAL PONTINO S.r.l.

MEDICAL PONTINO S.r.l. ricevuta la richiesta di assistenza vi contatterà per il percorso di presa in carico e la gestione del servizio.

Al primo accesso il personale le consegnerà tutta la documentazione informativa compresa la presente Carta dei Servizi.

• *Tempi di Presa in Carico*

Il servizio di MEDICAL PONTINO S.r.l. verrà attivato entro 48 ore dalla ricezione della richiesta da parte del Distretto di competenza, in caso di urgenza entro le 24.

Durante la prima visita domiciliare verrà depositata presso il Suo domicilio la documentazione che servirà agli operatori nello svolgimento delle attività.

Al suo interno troverà anche i prospetti con i recapiti telefonici che le potranno essere utili per ogni evenienza.

Le visite domiciliari degli operatori sono programmate secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale redatto dall'area di pertinenza della ASL.

Il servizio si sviluppa attraverso:

- Visite domiciliari programmate del personale sanitario e sociosanitario (medico, infermiere, operatore sociosanitario, psicologo, fisioterapista, dietista, ecc.).

- Pronta disponibilità del medico e dell'infermiere.

Presso il suo domicilio verrà depositata la documentazione che servirà agli operatori allo svolgimento delle attività. Inoltre, sarà messo a disposizione anche un tablet per l'accesso alla cartella clinica digitalizzata.

24/48 ore



La copia cartacea della documentazione sanitaria completa è consegnata al paziente entro 30 giorni dalla richiesta.



- *Il Team Assistenziale*

MEDICAL PONTINO S.r.l. è in grado di offrire servizi assistenziali domiciliari con livello di intensità basso, medio e alto. Il servizio coinvolge un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore sanitario
- Medico coordinatore
- Care Manager - Infermieri Professionali con funzioni di coordinamento del servizio
- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti
- Ausiliari Socio-Assistenziali/Operatori Socio Sanitari

Per l'effettuazione di consulenze la struttura è supportata da medici specialisti.

L'equipe si avvale della Centrale operativa, le cui funzioni prevedono:

- supporto telefonico all'utenza;
- supporto telefonico agli operatori e alla rete assistenziale;
- supporto telefonico per il Sistema Informativo.



Il Medico Coordinatore è il referente che in stretta collaborazione con l'Unità di Valutazione Distrettuale e l'equipe domiciliare MEDICAL PONTINO S.r.l. affronta e gestisce problematiche di nature sanitaria.

Tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- variazioni al Piano di Assistenza Individuale
- supporto al personale assistenziale
- esecuzione di alcune procedure domiciliari
- collaborazione con il Medico di Medicine Generale
- fornire informazioni semplici e dettagliate sulla situazione clinica al malato e ai suoi referenti.

L'infermiere case manager funge da anello di congiunzione fra l'utente, la famiglia e i componenti dell'equipe (per utenti complessi), tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- valutazione dei bisogni del paziente
- monitoraggio dei parametri vitali
- medicazione di ferite-lesioni/piaghe da decubito
- formazione sanitaria di sua competenza rivolta alla famiglia ed al paziente stesso

- rilevazione e monitoraggio dei sintomi

L'operatore sociosanitario (OSS) ha tra i suoi compiti:

- aiuto, complementare o in autonomia per alcune prestazioni, alle attività di assistenza dell'infermiere per il miglioramento delle condizioni di vita, igieniche, di mobilità e relazionali del paziente
- monitoraggio dei parametri vitali (in collaborazione con l'infermiere di riferimento)
- formazione sanitaria, per quanto di sua competenza, rivolta alla famiglia e al paziente stesso
- monitoraggio di alcuni sintomi (in collaborazione con l'infermiere di riferimento).

Lo psicologo ha tra i suoi compiti;

- il supporto psicologico per i pazienti che ne abbiano necessità
- il supporto al personale assistenziale.

L'assistente sociale ha tra i suoi compiti:

- la gestione dei percorsi all'interno e fuori la rete locale di cure
- servizi di segretariato sociale (notizie sulle prassi per accedere alle risorse socio-sanitarie, amministrazione di sostegno, ecc.)
- l'attivazione e il coordinamento dei servizi offerti dalle associazioni di volontariato presenti sul territorio (sollevio a supporto al "Caregiver" e/o al paziente, supporto spirituale al paziente e alla famiglia).

Il dietista ha tra i suoi compiti:

- la valutazione nutrizionale e
- l'elaborazione di diete prescritte dal medico.

Il fisioterapista ha tra i suoi compiti:

- assicurare il trattamento previsto per il paziente stabilito dal piano assistenziale.

Gli operatori sono dotati tutti di idonei cartellini di riconoscimento al fine di evitare l'intrusione di estranei non autorizzati nel domicilio privato.

Tutte le figure seguono costantemente programmi di aggiornamento professionale che oltre ad essere previsti dalla normativa sull'Ecm sono pianificati secondo procedure interne.

• *La Collaborazione con la Famiglia*

Quando il nostro team entra a casa vostra lo fa per dare sollievo al vostro familiare bisognoso di cure.

Se i nostri operatori danno dei consigli, se chiedono anche qualche cambiamento alle abitudini della vita quotidiana della famiglia, è solo per offrire aiuto.

La buona interazione fra l'operatore sanitario e l'assistito è uno degli elementi importanti della cura.

Fiducia e collaborazione sono fondamentali per il buon esito dell'assistenza.

È importante che l'assistito impari a farsi curare da più persone.



Il team assistenziale viene scelto infatti per massimizzare la qualità della cura.

Lavoriamo quindi insieme per il bene del vostro caro.

• *Telemonitoraggio e Teleassistenza*

MEDICAL PONTINO S.r.l. segue i suoi assistiti anche con i servizi di telemonitoraggio, televisita e teleassistenza.

Grazie alle nuove tecnologie e in conformità con le necessità assistenziali dell'utente, la famiglia viene dotata di un tablet munito di videocamera e SIM grazie alla quale è possibile contattare la centrale di riferimento e ricevere una video assistenza in caso di emergenza.

L'attivazione del servizio è molto semplice ed intuitiva ed il "Caregiver" viene istruito su come eseguire la chiamata di supporto. MEDICAL PONTINO S.r.l. mette altresì in grado il Medico di Famiglia dell'assistito o gli specialisti coinvolti nel percorso assistenziale di seguire da remoto l'andamento della terapia permettendo il controllo in tempo reale di parametri biomedici, le cui soglie di monitoraggio vengono definite dai medici all'interno del P.A.I.

• *Il P.A.I. e il Diario Clinico*

Il P.A.I., o Piano Assistenziale Individuale, è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun assistito o utente, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il suo benessere: è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano del paziente accolto nella struttura; è un documento condiviso, sottoscritto dal paziente o dal familiare/tutore.

Definizione del Piano Assistenziale Integrato n°				FOGLIO E	
del /la Sig.r/ra : Nome Cognome					
Data		Problemi Clinico - assistenziali	Obiettivi	Interventi terapeutici, clinici, socio-assistenziali	Operatori
11	05	08			
		DEMENZA DEGENERATIVA	Mantenimento della socializzazione e delle abilità cognitive residue	<i>Attività occupazionali</i>	
		OSTEOPOROSI CON CROLLI VERTEBRALI	Mantenimento delle abilità motorie residue	<i>Attività motoria personalizzata</i>	
		INSUFFICIENZA VENOSA CON ULCERE TRAUMATICHE ARTI INFERIORI	Guarigione e prevenzione delle recidive	<i>Collaborazione tra SID e personale del Centro Diurno e badante</i>	

La programmazione del PAI inizia con la dimissione del paziente al proprio domicilio dopo una fase acuta, o da una richiesta che viene fatta dai famigliari al Medico di medicina generale.

Il PAI viene compilato dall'équipe di lavoro e successivamente con cadenza periodica, secondo le esigenze dell'assistito, almeno una volta all'anno.

Il PAI comprende:

- la valutazione di aspetti clinico-sanitari riportata dal Medico di Medicina Generale (MMG) o dalla ASL;
- la valutazione dell'assistenza che devono effettuare gli Infermieri (INF) con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) che quotidianamente si prendono cura del paziente;
- la valutazione delle esigenze di riabilitazione e riattivazione motoria messa a punto dal fisioterapista (FKT);
- la valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata da Assistente Sociale (AS) e Psicologo (PSI);
- la valutazione di problematiche relative alla comunicazione o di problemi di disfagia a cura della logopedista (LOG);
- una fase sintetica di integrazione e condivisione con i familiari.

Nel PAI sono individuati obiettivi misurabili e quantificabili inerenti la cura e l'assistenza del paziente, che vengono perseguiti dall'équipe multidisciplinare e sottoposti a verifica periodica: il PAI viene infatti applicato per un periodo di durata prestabilita, che tuttavia può subire delle variazioni nel caso si riscontrino sostanziali modifiche nello stato di salute del paziente.

• *Valutazione del Servizio*



La valutazione del grado di soddisfazione del servizio è un importante fattore per la MEDICAL PONTINO S.r.l. .

Si può contribuire al rendere migliore il servizio attraverso l'apposito modulo online che viene consegnato anche al primo accesso.

Tale modulo si può compilare sul sito o consegnare al proprio personale assistenziale.

Appena la segnalazione giunge alla Centrale Operativa, sarà gestita tempestivamente.

Ogni informazione o riferimento riportato verrà trattata in forma completamente anonima e sarà un prezioso aiuto nel risolvere eventuali problemi segnalati.

• *Rispetto della Privacy*

La MEDICAL PONTINO S.r.l. Con p. IVA 00946920596, e sede legale in via Custozza n.3, Latina, si impegna a rispettare i diritti della persona ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Essa gestirà i dati secondo modalità adeguate ai principi di liceità, correttezza, pertinenza, necessità e non eccedenza degli stessi durante tutte le operazioni di trattamento.



I trattamenti stessi saranno effettuati facendo attenzione alla trasparenza e tutelando la riservatezza, la dignità ed i diritti dei pazienti.

• *Codice Etico*

La società MEDICAL PONTINO S.r.l., aderisce alle regole e ai principi etici e di comportamento che, considerati sin dalla costituzione come una responsabilità sociale, improntano le relazioni della società verso il personale e verso i terzi e che, più in generale, caratterizzano lo svolgimento di tutte le attività societarie.

Tali principi sono contenuti nel Codice Etico e di Comportamento che esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori della società MEDICAL PONTINO s.r.l..

MEDICAL PONTINO s.r.l. svilupperà modelli integrati di assistenza a ospedalizzazione domiciliare volti al miglioramento della qualità di vita del paziente e dei suoi familiari.

MEDICAL PONTINO S.r.l. considera l'imparzialità di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna sia esterna alla Società, e inoltre considera l'individuo, i suoi valori e i suoi diritti, valori intangibili da tutelare.



Il contatto con il Cliente è privilegiato improntando il rapporto a rispetto, cortesia, correttezza e chiarezza.

Allo stesso modo la società si attende dai propri dipendenti e collaboratori comportamenti caratterizzati da principi di responsabilità, lealtà, onestà, disponibilità, creatività e trasparenza, in un'ottica di collaborazione, di solidarietà e scambio delle conoscenze.



MEDICAL PONTINO S.r.l. considera principi quali diligenza, competenza, professionalità ed efficienza, di fondamentale importanza per lo svolgimento delle prestazioni professionali da parte dei dipendenti e dei collaboratori della Società, anche al fine di fornire ai clienti ed ai soggetti con i quali si trova ad avere rapporti, prestazioni di elevato livello qualitativo e per assicurare la regolarità e la continuità delle attività produttive.

• *Politica per la Qualità*

MEDICAL PONTINO SRL ritiene importante mettere in primo piano il rispetto per la dignità della persona nella sua globalità, in ogni ambito e settore: dalla famiglia, al lavoro, alla sanità, al sociale, favorendo anche l'eventuale **confronto con le Associazioni** rappresentative degli interessi collettivi dell'utenza.

La struttura dispone di un elenco, costantemente aggiornato, di strutture esterne con i relativi referenti, funzionali all'attività specifica del centro. L'aggiornamento di tale elenco è a cura del Direttore Sanitario.

Il centro ha definito la seguente Politica della Qualità, per il perseguimento di obiettivi di miglioramento, da monitorare annualmente:

- perseguire una politica tendente a fornire personale e mezzi specializzati nel settore della riabilitazione così come descritta dalla normativa vigente;
- assicurare che siano rispettati valori, credo e cultura del paziente;
- gestire i processi riabilitativi al fine di ottimizzare i risultati per gli utenti;
- monitorare costantemente i propri servizi ed eventualmente operare per determinare il miglioramento della professionalità degli operatori alla luce della percezione degli assistiti in modo tale da soddisfare le aspettative degli utenti, dei lavoratori e di tutte le altre parti interessate;
- assicurare che l'organizzazione sia in linea con le normative nazionali e regionali;
- attuare un sistema di autocontrollo del Sistema Qualità al fine di individuare i rischi e le opportunità legati all'efficienza ed efficacia delle attività svolte e far emergere eventuali aspetti non conformi

MEDICAL PONTINO SRL mette a disposizione risorse per lo sviluppo della persona, promuove la riabilitazione e il reinserimento di soggetti con o senza disabilità, sensibilizzando il pensiero dei propri interlocutori, affinché possano attuarsi politiche rivolte alla persona.

Mira a creare le migliori condizioni economiche e professionali dei propri lavoratori, avvalendosi delle risorse economiche, tecniche, umane, e di sicurezza.

Mira a mantenere efficienti le proprie strutture in modo tale da assicurare la migliore fruibilità da parte degli ospiti e dei propri collaboratori.

Il monitoraggio del sistema di gestione per la qualità è legato ad alcuni indicatori, rilevabili costantemente. Il continuo monitoraggio di questi elementi porta la MEDICAL PONTINO SRL al miglioramento progressivo dei servizi erogati o all'eventuale revisione degli obiettivi e delle procedure. L'adeguatezza della presente Politica ed il grado di conseguimento degli obiettivi per la qualità è verificato nel corso del riesame periodico (annuale) del sistema di gestione per la qualità.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi si delega:

- alla Direzione la responsabilità e l'autorità di predisporre un sistema di Gestione atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella presente politica, promuovere opportune azioni di miglioramento e la consapevolezza /dei requisiti del Cliente da parte dell'Organizzazione.

- Al Responsabile Qualità (RQ), la responsabilità per redigere le procedure aziendali, eseguire gli audit interni, relazionare al Direttore Generale annualmente sull'andamento della qualità, verificare la corretta attuazione di tutti i rimanenti strumenti del sistema di autocontrollo (incluse le proposte per il miglioramento).

- Ai Responsabili di funzione, la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità per quanto di competenza, con l'impegno ad ottemperare agli obiettivi strategici applicabili all'area di propria pertinenza.

Tutta l'organizzazione è tenuta a predisporre programmi e resoconti annuali della qualità, finalizzati a perseguire gli obiettivi strategici della presente Politica della Qualità. A tal fine si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, nell'ambito delle disponibilità di bilancio, e si assume l'autorità e la responsabilità di avanzare proposte annuali in merito alla necessita di ulteriori risorse.

Latina li: 15/02/2022

La Direzione Generale



• *Soddisfazione del cliente*

Presentazione: Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere le vostre impressioni rispetto al servizio offerto da MEDICAL PONTINO SRL; vi chiediamo di esprimere in modo sincero la vostra opinione e di rispondere a tutte le domande che seguono; la vostra collaborazione sarà per noi molto utile per migliorare il servizio.

Istruzioni: Vi chiediamo di segnare con una crocetta una delle alternative di risposta che seguono le domande.

Grazie per la collaborazione.

A) Quesiti relativi al servizio in generale:

1. L'accoglienza alla nostra struttura:

- eccellente
- buona
- sufficiente
- insufficiente

2. La chiarezza nelle informazioni fornite è:

- eccellente
- buona
- sufficiente
- insufficiente

3. L'organizzazione del servizio è:

- eccellente
- buona
- sufficiente
- insufficiente

4. La facilità nei contatti (es. reperibilità telefonica) è:

- eccellente
- buona
- sufficiente
- insufficiente

5. Il livello di coordinamento tra il personale è:

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente

B) Quesiti relativi allo staff medico:

6. La competenza mostrata è:

- eccellente
- buona
- sufficiente
- insufficiente

7. Le capacità relazionali (disponibilità, ascolto, accoglienza) mostrate sono:

- eccellenti
- buone
- sufficiente
- insufficiente

8. Il rispetto degli orari è:

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente

9. La chiarezza delle informazioni medico-sanitarie ricevute è:

- eccellente
- buona
- sufficiente
- insufficiente

10. La chiarezza delle informazioni sulla promozione della salute è:

- eccellente
- buona
- sufficiente
- insufficiente

11. La chiarezza delle informazioni su diritti e doveri del paziente è:

- eccellente
- buona
- sufficiente
- insufficiente

Eventuali reclami potranno essere inviati alla mail Quality@medicalpontino.it



- *Orari di Attività e Recapiti*

Centrali Operative

Da lunedì a venerdì: dalle 8:00 alle 18:00

Sabato dalle 9:00 alle 13:00

Durante la chiusura è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

L'équipe operativa per l'erogazione delle prestazioni domiciliari osserva i seguenti orari di servizio:

GIORNI

dal lunedì al venerdì

il sabato

SERVIZI ORARI

dalle ore 08,00 alle 20,00

dalle ore 08.00- 13.00

• *I nostri contatti*



Tel: +39 0773661234 multilinea (10)



Fax:



www.medicalpontino.it



medicalpontino@pec.it
info@medicalpontino.it



WhatsApp / Telegram 3441120265

Via Custoza, 3

04100 – Latina

P.IVA - 00946920592