




assistiamocasa

Gruppo Società Dolce



La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa. Noi ci impegneremo ad assisterla con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività. Questa Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni e contiene tutte le indicazioni su quello che deve esigere da Assistiamo a Casa e dagli operatori che si occuperanno della Sua assistenza. Troverà descritto il funzionamento del Servizio, i riferimenti della Società e cosa deve fare se non fosse soddisfatto della maniera con cui lavoriamo.

Rev 0 1el 09/02/2026



Premessa	5
Vantaggi per il fruitore	5
I nostri principi e valori	6
I principi	6
I Valori	7
Origini e sviluppo	7
Chi siamo	8
La nostra Vision	9
La nostra promessa?	9
La nostra Mission	9
Come raggiungerci	11
Cure Domiciliari	13
Finalità del servizio	13
Destinatari	13
Cosa intendiamo per cura a domicilio	14
Obiettivi	14
Obiettivi specifici del servizio di cure domiciliari	15
Per Assistiamocasa, Cure Domiciliari Bologna - il modello di cura e'...	15
Modalità di erogazione del servizio	16
Le prestazioni	17
Ambito Prestazioni	18
Descrizione esempi attività	18

Modalità di attivazione del servizio e relativi tempi di attivazione.....	19
Tempi di attivazione.....	19
Diritti e Doveri dei fruitori.....	20
Informazioni e comunicazioni.....	22
Risarcimenti.....	23
Condizioni e procedure per il risarcimento.....	23
RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	24
Modalità di presentazione dei suggerimenti e reclami...24	24
Standard di Qualità.....	26
Strumenti di monitoraggio e miglioramento continuo ...32	32
Obiettivi di miglioramento.....	32
Aggiornamento della carta dei servizi.....	32
Allegati.....	33

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento fondamentale che rappresenta l'impegno di Assistiamo Casa srl nei confronti dei suoi fruitori. Questo strumento ha l'obiettivo di garantire trasparenza, qualità e affidabilità nell'erogazione dei servizi offerti.

Significato della Carta dei Servizi la Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra Assistiamo Casa srl e il fruitore delle attività, nel quale vengono delineati i servizi offerti, gli standard di qualità, i diritti e i doveri di entrambe le parti. Rappresenta una dichiarazione formale dell'ente riguardo agli impegni presi per assicurare un servizio efficiente e orientato al soddisfacimento delle esigenze dei beneficiari.

Valore della Carta dei Servizi il valore di questo documento risiede nella sua capacità di rendere i processi e le prestazioni dell'ente trasparenti e verificabili. I fruitori possono accedere a informazioni dettagliate sui servizi disponibili, sui tempi di erogazione, sugli standard di qualità garantiti e sulle procedure per eventuali reclami. Questo livello di trasparenza è essenziale per costruire e mantenere la

fiducia tra l'Organizzazione e i fruitori del servizio.

I principi fondamentali esplicitati nella Carta dei Servizi rappresentano le linee guida essenziali che governano la progettazione, l'erogazione e la valutazione dei servizi offerti. Questi principi garantiscono che i servizi siano forniti in modo equo, continuo e di alta qualità, rispettando i diritti dei beneficiari e promuovendo la trasparenza e la partecipazione.

Vantaggi per il fruitore

La Carta dei Servizi garantisce:

- **Trasparenza:** ricevere informazioni chiare e dettagliate sui servizi, facilitando la comprensione delle modalità di accesso e delle caratteristiche delle prestazioni offerte.
- **Qualità e affidabilità** comunicare standard di qualità specifici, permettendo agli utenti di sapere cosa aspettarsi e di verificare che i servizi siano erogati secondo quanto promesso.
- **Partecipazione** essere incoraggiati a partecipare attivamente, fornendo feedback e suggerimenti che possono contribuire al miglioramento continuo dei servizi.
- **Tutela dei diritti** definire chiaramente i diritti dei fruitori,

inclusi i meccanismi di tutela in caso di disservizi, garantendo che gli utenti possano far valere i propri diritti in modo efficace.

- **Responsabilità** informare sui doveri dell'ente e sulle responsabilità di ciascuna parte, promuovendo una relazione basata sulla fiducia e sul rispetto reciproco

I nostri principi e valori

Assistiamo Casa srl adotta il codice etico di Società Dolce: <https://www.grupposocietadolce.it/wp-content/uploads/2018/06/Codice-Etico-con-regolamento.pdf> e si ispira ai seguenti principi e valori:

I principi

Principio dell'Uguaglianza: tutti i fruitori hanno gli stessi diritti, indipendentemente dalla loro origine, età, sesso, religione o altre caratteristiche personali.

Parità di Trattamento è garantita la parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche, sia tra le diverse categorie o fasce di fruitori.

Continuità e Regolarità dei Servizi I servizi sono erogati in maniera continua e regolare.

Laddove consentito dalla legislazione, i fruitori hanno il diritto di scegliere l'ente erogatore.

Obiettività, Giustizia e Imparzialità I fruitori devono essere trattati con obiettività, giustizia e imparzialità.

Appropriatezza ogni intervento socio-sanitario (diagnostico, terapeutico, riabilitativo, educativo, assistenziale) è fornito nei modi necessari.

Co-Progettazione e Partecipazione la persona, con la sua storia e le sue relazioni, è al centro dell'intervento, considerata soggetto attivo da ascoltare e coinvolgere nella definizione e realizzazione del piano assistenziale.

Efficacia espressa con la capacità di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di assistenza.

Efficienza espressa con attività di formazione/aggiornamento continuo del personale e l'implementazione di nuove modalità nonché tecnologie innovative per l'erogazione di servizi.

Gentilezza ed empatia garantendo dignità della persona, attraverso una comunicazione improntata sulla disponibilità e comprensione e trasparenza.

Riservatezza nell'impegno a non divulgare notizie, riguardo alla condizione della persona, ai servizi erogati, o altre informazioni acquisite.

I Valori

a cui ci riferiamo sono:

- centralità della persona, con i suoi diritti, bisogni e sentimenti;
- promozione di condizioni di lavoro sicure attraverso la definizione di iniziative su diversi ambiti funzionali (tecnologico, normativo, organizzativo, etc.) finalizzate a promuovere il benessere fisico, psicologico e sociale dei propri lavoratori e collaboratori;
- promozione dello sviluppo locale;
- competenza, innovazione e flessibilità;
- gestione democratica e partecipata;
- sostenibilità ambientale attraverso l'adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente nell'ambito dei propri processi di lavoro diretti ed indiretti
- promuovere l'uguaglianza di opportunità, l'inclusione e la diversità, l'equità retributiva e il bilanciamento tra vita professionale e personale, creando un ambiente di lavoro giusto e inclusivo che valorizza tutte le persone indipendentemente dal loro genere.

Origini e sviluppo

Assistiamo Casa S.r.l. nasce dall'esperienza di Società Dolce, realtà con oltre 37 anni di attività nella gestione di servizi socio-assistenziali e sanitari domiciliari, in collaborazione con enti pubblici <https://www.grupposocietadolce.it/la-storia/>

Dal 2013, con la creazione del servizio Assistiamo Casa, Società Dolce ha scelto di offrire supporto diretto alle famiglie, rispondendo alla crescente difficoltà di chi si trova solo di fronte alla cura o alla fragilità di un proprio caro. L'assistenza domiciliare è stato il primo passo: un servizio pensato per offrire supporto sanitario e sociale direttamente a casa, riducendo il senso di isolamento e garantendo continuità di cura nell'ambito del proprio domicilio.

Negli anni, questo impegno si è consolidato con un rafforzamento della rete territoriale e una maggiore integrazione tra servizi sanitari e sociali. Il percorso intrapreso ha portato alla nascita di una vera e propria filiera della presa in carico, con la collaborazione di professionisti sanitari, strutture specialistiche e realtà territoriali.

Nel 2025, questa missione si concretizza con la nascita di Assistiamo Casa S.r.l., una società

che porta avanti i valori originari di Società Dolce, con l'obiettivo di integrare in modo strutturato l'assistenza sanitaria e sociale attraverso un modello innovativo e vicino alle persone, capace di garantire cure qualificate e personalizzate, sia a domicilio che sul territorio, affinché utente e famiglie si sentano realmente accompagnati in ogni fase del percorso di cura.

Chi siamo

Assistiamo Casa S.r.l. nasce dal desiderio di Società Dolce di prendersi cura, con professionalità e umanità, di utenti e famiglie, accompagnandoli nel percorso di salute e investendo con fiducia nelle persone che ogni giorno rendono possibile un servizio di qualità.

L'obiettivo è costruire un modello di cura innovativo, sostenibile e accessibile, che metta al centro la persona, la sua qualità della vita e il benessere della famiglia. Operiamo attraverso servizi domiciliari e ambulatoriali, con un approccio personalizzato e orientato alla prossimità.

Le nostre radici affondano in due esperienze consolidate di Società Dolce:

- Assistiamo Casa, attivo dal 2013, che garantisce cure domiciliari multidisciplinari di qualità;
- Poliambulatorio Spazio Salute, il cui Centro Ambulatoriale di Riabilitazione, operativo dal 2016, si è ampliato nel 2025

con l'apertura del Punto Prelievi, diventando un vero e proprio poliambulatorio.

Con la nascita di Assistiamo Casa S.r.l., questo modello si evolve, integrando soluzioni digitali e potenziando i servizi di prossimità. Il nostro team multidisciplinare è composto da fisiatristi, geriatri, infermieri, fisioterapisti, operatori socio-sanitari, psicologi, neuropsicologi, logopedisti, educatori e animatori sociali, che lavorano insieme per offrire una presa in carico globale, integrata e continuativa.

Ogni intervento è costruito intorno alla persona, per rispondere in modo puntuale ai suoi bisogni e valorizzare le sue risorse e le sue scelte.

Innovazione e prossimità guidano ogni nostro servizio: dalla cura domiciliare alla riabilitazione ambulatoriale, fino alla teleriabilitazione, che consente di seguire percorsi riabilitativi direttamente da casa, garantendo continuità di cura e un supporto efficace nella transizione dalla struttura al domicilio.

Siamo un team multidisciplinare, che comprende assistenti sociali, fisiatristi, geriatri, operatori socio-sanitari, fisioterapisti, infermieri, psicologi, neuropsicologi, logopedisti, animatori sociali ed educatori: professionisti questi che collaborano in sinergia per offrire

una presa in carico globale e personalizzata.

Il team multidisciplinare, s'impegna a erogare servizi domiciliari e ambulatoriali, con l'obiettivo di:

- 🍃 portare la cura direttamente accanto alle persone;
- 🍃 promuovere un modello innovativo e sostenibile;
- 🍃 garantire qualità di vita e benessere familiare.

Innovazione e prossimità guidano ogni intervento: dalla cura domiciliare alla riabilitazione ambulatoriale, fino a soluzioni avanzate come la teleriabilitazione che consente percorsi di riabilitazione direttamente da casa, garantendo continuità di cura e un supporto costante, anche nella transizione dalla struttura al domicilio.

La nostra Vision

Vogliamo essere un punto di riferimento nella prevenzione, cura e riabilitazione e nella promozione del benessere, capace di coniugare storia e innovazione, valorizzando un patrimonio umano costruito su decenni di impegno, ricerca e solidarietà.

La nostra visione è quella di una sanità in cui la cura non è solo tecnica, ma relazione: un sistema in cui ogni persona è accolta,

compresa e sostenuta nel proprio percorso riabilitativo, in un ambiente professionale, accogliente e rispettoso...

La nostra promessa?

Portare la cura dove serve. Vicino a te.

Crediamo in un modello di assistenza diffusa e integrata che, con professionalità e umanità, tuteli dignità, autonomia e benessere. Assistiamo Casa Srl vuole portare la cura nel luogo più naturale in cui riceverla: la propria casa. Con l'idea di un vero e proprio "Ospedale diffuso", trasformiamo l'abitazione nel primo spazio di salute e qualità della vita, costruendo una rete di servizi vicina alle persone e accessibile a tutti.

La nostra Mission

Con interventi personalizzati ed integrati, che uniscono prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, rispondiamo ai bisogni delle persone con professionalità, umanità e attenzione, permettendo loro di restare nel proprio ambiente di vita, circondate dagli affetti e dalle proprie abitudini.

Assistiamo Casa srl garantisce quindi servizi accessibili e

qualificati di prossimità attraverso:

- ✔ promozione della domiciliarità e prevenzione dei ricoveri.
- ✔ Sostegno alle famiglie alleggerendone il carico assistenziale, con interventi pensati su misura.
- ✔ Integrazione delle prestazioni sociosanitarie, garantendo continuità e coordinamento tra i diversi professionisti.
- ✔ Modelli innovativi e sostenibili.
- ✔ Valorizzazione della prossimità anche tramite strumenti digitali, quali la teleriabilitazione.

Come raggiungerci

La sede organizzativa è situata in **Via Lorenzetti n. 4/3, Bologna (zona Barca)** ed è facilmente raggiungibile con diversi mezzi di trasporto.

Mezzi pubblici

La struttura è servita da diverse linee di autobus urbani TPER.

Le fermate più vicine sono:

- **Treves**, a circa 1 minuto a piedi dalla sede
- **Lorenzetti e Barca**, raggiungibili in circa 5 minuti a piedi

Linee autobus principali:

- Linea 14
- Linea 21
- Linee 89 e 92

Treno

La stazione ferroviaria più vicina è **Casalecchio Ceretolo**, dalla quale è possibile raggiungere la sede a piedi in circa 20–25 minuti oppure proseguire con autobus urbani.

Auto

La sede è raggiungibile in auto ed è situata nella zona ovest di Bologna, in prossimità del quartiere Barca. Si consiglia di utilizzare sistemi di navigazione impostando l'indirizzo:

Via Lorenzetti n. 4/3, Bologna.

Accessibilità

La sede è accessibile alle persone con mobilità ridotta.

Per esigenze specifiche si invita a contattare preventivamente la struttura.

Il **Poliambulatorio Spazio Salute**, sede operativa del servizio di **Cure domiciliari**, si trova in **Via Elio Bernardi 7/H, 40133 Bologna (BO)**.

Entrambe le sedi si trovano in una zona ben collegata della città, facilmente raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici. poliambulatoriospaziosalute.it

A piedi

Se arrivi dalla zona di **Borgo Panigale** o **Santa Viola**, la struttura è raggiungibile in pochi minuti a piedi dalle fermate più vicine dei mezzi pubblici. Moovit

Con i mezzi pubblici (bus)

Le principali linee urbane e suburbane del trasporto pubblico TPER che fermano nelle vicinanze di *Spazio Salute* sono:

Linee consigliate:

- 👉 **Bus 19** – percorre la città con fermate strategiche verso Casteldebole e Riva di Reno;
- 👉 **Bus 23** – collega diverse zone urbane passando vicino alla struttura;
- 👉 **Linee 87, 91 e Q** – servono ampie porzioni di Bologna e fermano nelle vicinanze;

⚠️ *Consigliamo di consultare gli orari aggiornati sul sito TPER o tramite app dedicate per pianificare il tuo tragitto in base al tuo punto di partenza.* tper.it

Fermate più vicine

Le fermate dei bus più comode per raggiungere *Spazio Salute* sono:

- 👉 **Bernardi** – ca. 3 minuti a piedi;
- 👉 **Santa Viola** – ca. 5 minuti a piedi;
- 👉 **Giorgione** – ca. 5 minuti a piedi.

Queste fermate sono ideali per chi arriva con mezzi urbani, anche

dalle principali stazioni o dal centro città.

Con il treno

Se arrivi in treno, la stazione **Bologna Borgo Panigale** è la più vicina a circa **20–25 minuti a piedi** oppure raggiungibile con una breve tratta di bus urbano; La stazione principale **Bologna Centrale FS** è collegata con molti bus verso le linee 87, 91 o Q che possono condurti in direzione *Spazio Salute*.

In auto

La struttura è facilmente accessibile anche in auto, con possibilità di parcheggio nelle vicinanze delle vie limitrofe (supermercato Aldi).

L'indirizzo completo è utile per impostare il navigatore:
!! Via Elio Bernardi 7/H, 40133 Bologna (BO)
poliambulatoriospaziosalute.it

Cure Domiciliari



Finalità del servizio

Il servizio di Cure Domiciliari ha l'obiettivo di consentire alla persona assistita di ricevere cure sanitarie, assistenziali e riabilitative nel proprio ambiente di vita, favorendo la permanenza a domicilio, il mantenimento dell'autonomia e la qualità della vita, riducendo ricoveri impropri e situazioni di isolamento.

Il servizio è progettato per sostenere non solo il paziente, ma anche il caregiver, offrendo supporto professionale, orientamento e continuità.

Destinatari

AssistiamoCasa, Cure Domiciliari - Bologna è rivolto a coloro che necessitano di un supporto personalizzato nel percorso di cura e assistenza domiciliare.

I destinatari del servizio includono:

- Adulti, Minori, Anziani, Persone con disabilità e persone in condizione di fragilità socio-sanitaria, con bisogni anche acuti e non cronici e/o con limitazioni nell'autonomia quotidiana, che richiedono un'assistenza

qualificata presso il proprio domicilio;

- Caregiver e familiari, che si trovano a gestire un carico assistenziale rilevante e necessitano di un supporto professionale per garantire cure adeguate ai propri cari, alleggerendo al contempo le responsabilità e lo stress quotidiano.

Nello specifico, il servizio è rivolto a persone non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza, in particolare con:

- presenza di patologie in fase terminale
- riacutizzazioni di patologie croniche
- dimessi o dimissibili da strutture sanitarie o residenziali (dimissione protetta)
- bambini con patologie croniche e in particolari condizioni di disagio sociale
- portatori di gravi disabilità.

Cosa intendiamo per cura a domicilio

L'assistenza a domicilio non è solo un insieme di prestazioni, ma un percorso di fiducia e relazione tra la persona, la famiglia e i professionisti coinvolti. Il domicilio diventa quindi il fulcro del processo di cura: il luogo sicuro in cui vivere e affrontare la fragilità con dignità, circondati dagli affetti e dalle proprie abitudini.

Obiettivi

- costruire un modello di cura innovativo, sostenibile e accessibile, che metta al centro la persona, la sua qualità di vita e il benessere della famiglia.
- assistere i pazienti con patologie trattabili a domicilio evitando il ricorso improprio al ricovero in ospedale o in altra struttura residenziale, assicurando comunque la continuità assistenziale;
- garantire continuità di cura nella transizione dalla struttura al domicilio.
- mantenere le persone non autosufficienti al proprio domicilio favorendo il recupero delle capacità residuali di autonomia;
- supportare i familiari ed eventualmente trasmettere competenze per un'autonomia di intervento.
- Affiancare i sintomi durante le diverse traiettorie della malattia, prevedendo o attenuando gli effetti del declino funzionale.
- Rispondere alle esigenze e ai bisogni della persona che necessita di cure palliative, di sollievo dal dolore e dagli altri sintomi, per aiutare a vivere attivamente fino alla fine della vita.
- Supportare la famiglia a convivere con la malattia e ad elaborare il lutto.
- Offrire un approccio personalizzato, gentile e multidisciplinare.

Unire competenza professionale e umanità permettendo ad ogni persona di vivere in un ambiente domestico sicuro e supportivo.

Potenziare i servizi digitali e di prossimità.

Obiettivi specifici del servizio di cure domiciliari

Il nostro obiettivo è offrire un servizio personalizzato che risponda alle specifiche esigenze della persona assistita e della sua rete familiare, promuovendo il mantenimento delle capacità residue e il benessere complessivo, con l'intento di favorire la permanenza della persona al domicilio, in condizioni di sicurezza e comfort e al contempo supportare attivamente i caregiver, alleggerendone il carico assistenziale.

Nelle situazioni di inguaribilità, il nostro obiettivo è quello di controllare i sintomi durante la malattia, prevenendo o attenuando gli effetti del declino funzionale, accompagnando la persona e la sua famiglia nel processo di accettazione dell'inguaribilità, supportando le decisioni di cura, aiutando ad attivare meccanismi di resilienza per affrontare la malattia, permettendo la valorizzazione del tempo e la qualità di vita residua.

Ciò grazie al supporto di professionisti qualificati, capaci di ascoltare, accogliere, orientare ed entrare in empatia. Un team in grado di offrire un'assistenza competente e umana in ogni fase del percorso, fornendo un supporto concreto nell'affrontare i bisogni e le sfide quotidiane.

Per Assistiamocasa, Cure Domiciliari Bologna - il modello di cura e'...

Prendersi cura delle persone fragili direttamente nel loro ambiente domestico, valorizzando la dimensione familiare e intima del proprio ambiente domestico: è infatti certificato come la domiciliarità contribuisca al raggiungimento di buoni risultati collegati anche al benessere psicologico.

Il domicilio diventa il fulcro del percorso assistenziale: un luogo sicuro e accogliente, in cui la persona e i suoi caregiver possono sentirsi a proprio agio.

I nostri professionisti entrano con rispetto e discrezione, collaborando insieme alla famiglia per realizzare le attività assistenziali e sanitarie, in un contesto che richiede sensibilità e attenzione.

La cura non si limita alla sola gestione della fragilità, ma promuove un processo globale,

fondato sulla fiducia reciproca e costruito passo dopo passo.

Il nostro modello di cura permette di:

- accompagnare la persona nella comprensione della propria nuova condizione, sostenendola nel riconoscere le possibilità di recupero o i cambiamenti, anche significativi, che incidono sulla vita quotidiana sotto il profilo logistico, organizzativo, psicologico e relazionale.

- garantire, con un approccio empatico e professionale, sostegno emotivo e relazionale, per accompagnare non solo la persona ma anche la sua famiglia nei cambiamenti che la quotidianità impone.

- personalizzare gli interventi in base ai bisogni reali, con l'obiettivo di mantenere o recuperare la maggiore autonomia possibile, ponendo attenzione agli aspetti funzionali, emotivi e relazionali.

- coinvolgere la rete familiare e territoriale: accanto alla persona assistita, anche familiari, servizi sociali, strutture sanitarie, farmacie, associazioni, amministratori di sostegno, medici di medicina generale/pediatri e altre figure, diventano collaboratori preziosi, in grado di migliorare la qualità e l'efficacia delle risposte ai bisogni espressi collaborando attivamente nella programmazione e realizzazione dei piani di cura.

AssistiamoCasa, cure domiciliari - Bologna - si distingue per un approccio integrato e multidisciplinare alla presa in carico della persona, offrendo prestazioni domiciliari che spaziano dall'ambito sanitario e assistenziale a quello riabilitativo, educativo e specialistico.

Ogni intervento può essere attivato in forma individuale, in base a specifici bisogni, ma anche in modalità integrata, attraverso un lavoro sinergico tra diverse figure professionali. Questo consente di costruire percorsi di cura personalizzati, che tengano conto della globalità della persona nonché della vulnerabilità, garantendo continuità, efficacia e umanità nella cura.

Il Case Manager, in base alla valutazione iniziale effettuata tramite confronto con la persona e/o il caregiver, co-costruisce in sinergia con gli stakeholders coinvolti l'insieme coordinato di prestazioni, che rispondano ai diversi bisogni emersi.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di cure domiciliari si sviluppa attraverso diverse fasi, con l'obiettivo di garantire un accompagnamento strutturato, personalizzato e orientato alla qualità della presa in carico:

Presa in carico: Questa fase rappresenta il primo contatto con la persona o il caregiver, finalizzato a raccogliere e analizzare le richieste e i bisogni specifici. È fondamentale identificare le esigenze iniziali, le priorità e le eventuali situazioni di emergenza

Ammissione: La fase di ammissione prevede una valutazione più approfondita delle necessità della persona attraverso una anamnesi, il controllo documentale, una visita domiciliare al bisogno e la formalizzazione del rapporto tramite compilazione della scrittura privata.

Erogazione: La fase di erogazione comprende l'attuazione delle attività pianificate nel Piano di cura, con un'attenzione costante alla personalizzazione e alla flessibilità per rispondere ai cambiamenti nelle condizioni della persona.

Monitoraggio e verifica: Questa fase garantisce il controllo continuo delle attività erogate, verificando l'efficacia degli interventi rispetto agli obiettivi stabiliti nel Piano di cura.

Dimissione: La fase di dimissione prevede la conclusione del servizio a seguito del raggiungimento degli obiettivi o per altre cause (es.

Trasferimento della persona, modifica della richiesta).

Le prestazioni

Di seguito, le principali attività di cure domiciliari, suddivise per ambiti d'intervento.

Ambito Prestazioni	Descrizione esempi attività
Prestazioni socio-assistenziali	Alzata e messa a letto - Igiene totale-parziale alla persona, Bagno completo, Vestizione/svestizione - Prevenzione e controllo piaghe da decubito, Monitoraggio assunzione farmaci, Deambulazione assistita, Igiene degli ambienti di vita, Preparazione, e supporto nell'assunzione pasti, Consegna pasti, Addestramento/formazione caregiver e/o assistenti familiari private, Sorveglianza - Accompagnamenti/uscite - Disbrigo pratiche e acquisti generi alimentari e beni di prima necessità.
Punto prelievi	Esami di laboratorio
Prestazioni infermieristiche	Singola iniezione - Ciclo di iniezioni - fleboclisi - Clistere-Terapia tramite SN - Medicazione semplice - Bendaggio semplice - Rimozione punti di sutura con medicazione - Medicazione complessa - Bendaggio elastocompressivo - Posizionamento CVP - Gestione/rimozione accesso venoso - Gestione cateterismi vescicali - Gestione stoma/nefrostomia /UCS - Gestione tracheostomia - Rilevazione/monitoraggio parametri vitali - Prelievo ematico/esami di laboratorio - Tampone orofaringeo - Valutazione infermieristica - Assistenza infermieristica oraria 30'- Assistenza infermieristica oraria 60'
Prestazioni di case management	Orientamento alla rete dei servizi e supporto alla definizione del progetto di cura.
Prestazioni riabilitative	Percorsi di fisioterapia e riabilitazione al cammino Orientamento sulla scelta di ausili e pratiche di richiesta di ausili specialistici Mantenimento abilità motorie, Riabilitazione respiratoria, Tele-riabilitazione
Prestazioni socio-educative	Attuazione di interventi educativi pensati per rispondere ai bisogni individuali della persona, favorendo il mantenimento delle autonomie quotidiane e la stimolazione delle capacità cognitive e relazionali. Il percorso prevede il sostegno alla partecipazione ad attività programmate di tipo espressivo, culturale, occupazionale e ricreativo, con l'obiettivo di valorizzare il tempo libero in modo attivo, piacevole e significativo.
Prestazioni cardiologiche	Elettrocardiogramma a riposo (ECG) - Holter cardiaco 24 h - Holter cardiaco da 48 h a 5 giorni - Holter pressorio 24 h
Visite Medico specialistiche e altre prestazioni sanitarie	Visita fisiatrica, Visita geriatrica, Igiene e trattamento podologico, Definizione di diete dedicate e consulti dietologici, Visita logopedica, Consulto/supporto psicologico, Telemedicina
Prestazioni di Cure Palliative	Valutazione clinica palliativa globale; controllo e trattamento del dolore; gestione dei sintomi complessi (dispnea, nausea, vomito, stipsi, ansia, agitazione, insonnia); adeguamento e monitoraggio della terapia farmacologica; gestione delle fasi di instabilità clinica; supporto decisionale nelle scelte di cura; accompagnamento nella fase avanzata e terminale della malattia.

Modalità di attivazione del servizio e relativi tempi di attivazione

Per attivare il servizio, è possibile:

📞 **Chiamare numero verde 800 63 70 73** gestito da un Call Center con operatore disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.30. Al di fuori di questi orari (dalle 16:30 alle 9:00 del giorno successivo) è attiva la segreteria telefonica. Nei giorni di sabato, domenica e festivi, il servizio è disponibile esclusivamente tramite segreteria per l'intera giornata ed ascoltata tempestivamente dalle figure preposte all'attività.

Al momento dell'attivazione del servizio, viene fornito il recapito dei coordinatori dei servizi: La Reperibilità Telefonica è garantita 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al numero telefonico dei coordinatori dei servizi.

📧 **Scrivere un'email all'indirizzo:**

bologna@assistiamocasa.it

📍 **Recarsi direttamente presso l'ufficio Amministrativo Assistiamo Casa**, cure domiciliari Bologna per un confronto con il Case Manager presso la Sede Organizzativa, aperta al pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

🌐 **Collegarsi al sito**
www.assistiamocasa.it dove è

disponibile un form chiaro e guidato per prenotare prelievi ematici e contattare direttamente la direzione

📄 **Compilare il Modulo online di richiesta** servizio Punto prelievi a domicilio presente sul sito ufficiale

Si specifica che anche il MMG o la farmacia potrebbero fungere da punto di contatto, facilitando l'attivazione del servizio, previo suo consenso.

Tempi di attivazione

Una volta effettuata la valutazione iniziale dei bisogni e condivisa la struttura dell'intervento con la persona assistita e/o il caregiver, è garantito l'avvio delle prestazioni di cura concordate, entro 48 ore dalla effettiva conferma sull'attivazione.

Nei casi che presentano elementi di maggiore complessità, sarà organizzata dal Case Manager una visita domiciliare entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, con l'obiettivo di approfondire la valutazione e definire un percorso di cura ancora più personalizzato.

E' garantita, la Reperibilità Telefonica per tutte le sedi operative dei servizi C-Dom 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al numero telefonico dei coordinatori dei servizi (il recapito viene consegnato al momento dell'attivazione a tutti i pazienti in carico).

Diritti e Doveri dei fruitori

DIRITTI GARANTITI AI FRUITORI

Assistiamocasa Srl, si impegna a garantire una serie di diritti fondamentali ai fruitori e/o familiari del servizio, assicurando un trattamento equo, rispettoso e professionale. I diritti garantiti includono:

- **Diritto all'Informazione:** i fruitori e/o familiari hanno il diritto di ricevere informazioni chiare, complete e trasparenti riguardo ai servizi offerti, alle modalità di accesso e agli standard di qualità garantiti.
- **Diritto alla Qualità del Servizio:** i fruitori e/o familiari hanno diritto a servizi che rispettino elevati standard di qualità, definiti e misurati per garantire un miglioramento continuo.
- **Diritto alla Sicurezza e alla Privacy:** viene garantita la sicurezza e la riservatezza dei dati personali e delle informazioni sensibili dei fruitori, in conformità con le normative vigenti in materia di privacy.
- **Diritto alla Partecipazione:** i fruitori e/o familiari hanno il diritto di esprimere la loro opinione sui servizi ricevuti e di partecipare attivamente al processo di miglioramento, attraverso feedback, reclami e suggerimenti nonché co-progettare il Piano di cura

Individualizzato con tutte le figure che compongono lo staff multi-professionale.

DOVERI DEI FRUITORI E/O FAMILIARI PER USUFRUIRE CORRETTAMENTE DEI SERVIZI

Per garantire il corretto funzionamento e l'efficacia dei servizi offerti, i fruitori e/o familiari sono tenuti a rispettare una serie di doveri. Questi doveri aiutano a stabilire e mantenere un clima rispettoso e collaborativo:

- **Dovere di rispetto:** i fruitori e/o familiari devono trattare con rispetto il personale fornito dall'organizzazione di Assistiamocasa Srl,.
- **Dovere di collaborazione:** i fruitori e/o familiari sono tenuti a collaborare attivamente con il personale, fornendo informazioni accurate e tempestive necessarie per l'erogazione dei servizi. Nello specifico informare tempestivamente il Case manager di riferimento dell'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate; comunicare agli operatori tutte le informazioni relative ad improvvisi cambiamenti sulle condizioni di salute nonché cambiamenti di terapie o altro.
- **Dovere di segnalazione:** i fruitori e/o familiari devono segnalare tempestivamente eventuali

disservizi, reclami o suggerimenti, utilizzando i canali predisposti da Assistiamo Casa Srl,, per contribuire al miglioramento continuo dei servizi.

Rispettando questi diritti e doveri, l'organizzazione unitamente ai fruitori e/o caregiver, garantiscono un servizio di alta qualità, sicuro e soddisfacente per tutti.

COME TI GARANTIAMO

Assistiamo Casa Srl- assicura la qualità dell'assistenza, la competenza degli operatori e la soddisfazione della persona assistita e/o del suo caregiver attraverso:

- personale qualificato e in continuo aggiornamento;
- trasferimento chiaro e puntuale di informazioni sulle prestazioni e sulle modalità di erogazione;
- chiara e puntuale attività di orientamento ai servizi territoriali per facilitare l'accesso alle risorse disponibili;
- coinvolgimento attivo della persona assistita e dei suoi familiari nella definizione e realizzazione del percorso socio-sanitario;
- controlli interni periodici e momenti di valutazione partecipata anche grazie al Comitato Consultivo Misto Assistiamocasa - Cure Domiciliari (CCMA);

- verifiche di qualità secondo gli standard internazionali di Accreditation Canada;
- monitoraggio costante del grado di soddisfazione dei fruitori e/o dei caregiver tramite questionari e feedback strutturati;
- gestione rapida e trasparente di eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti, con impegno al miglioramento continuo;
- utilizzo di protocolli condivisi e strumenti digitali per garantire continuità, sicurezza e tracciabilità dell'assistenza;
- attenzione alla personalizzazione dei piani di cura, per rispondere in modo mirato ai bisogni socio sanitari.

Con chi collabora Assistiamo Casa Srl

Per garantire risposte e prestazioni di qualità, Assistiamo Casa, Cure Domiciliari - Bologna, collabora con partner selezionati che fanno parte della rete integrata dei servizi presenti sul territorio.

Per ricevere informazioni dettagliate sui partner o per chiarimenti relativi ai bisogni socio-sanitari da loro coperti, contattare il numero verde 800 637073. Il Case manager si occuperà di ascoltare le richieste e di orientare l'utente verso la soluzione più appropriata alle proprie necessità.

Umana

Attraverso Umana, agenzia per il lavoro "generalista" autorizzata dal Ministero del Lavoro, si reperiscono assistenti familiari selezionati, formati e in regola.

Felsinea

Per i pasti a domicilio, ci avvaliamo di una cooperativa che da oltre 70 anni porta la qualità della cucina di casa in scuole, aziende, città, ospedali, fiere, garantendo tradizione, materie prime controllate, sicurezza e qualità certificata.

Giovani Nel Tempo

Associazione di promozione sociale impegnata sull'invecchiamento attivo promuove azioni per il benessere e la salute psicofisica, in particolare attraverso il gioco e l'attività motoria.

Seneca:

Per la costruzione di proposte formative e percorsi rispondenti ai bisogni di qualità e professionalità delle prestazioni erogate da Assistiamo Casa Srl ci si avvale della collaborazione dell'ente formativo accreditato Seneca, che opera nel campo della fragilità e dei servizi sociali.

Società Dolce

Per la costruzione di proposte socio-assistenziali elaborate e co-costruite nel piano di cura e nella sua attuazione.

Informazioni e comunicazioni

CANALI DI CONTATTO E COMUNICAZIONE DISPONIBILI PER I FRUITORI E MODALITÀ PER ACCEDERE ALLE INFORMAZIONI SUI SERVIZI.

Assistiamo Casa Srl, garantisce la trasparenza e facilità di accesso a tutte le informazioni riguardanti i servizi disponibili, le modalità di erogazione e le condizioni di utilizzo. L'obiettivo è mettere a disposizione degli utenti, dei familiari e dei caregiver strumenti diversificati, in grado di rispondere a esigenze comunicative differenti.

Le modalità di accesso alle informazioni comprendono:

- 📍 **Sito web ufficiale** – www.assistiamocasa.it: costantemente aggiornato, rappresenta un punto di riferimento per la consultazione delle principali informazioni sui servizi.
- 📞 **Numero Verde 800 63 70 73**: canale diretto e gratuito per

ricevere orientamento e chiarimenti.

📧 **Email**

bologna@assistiamocasa.it: strumento utile per richieste scritte, invio di documentazione o domande di approfondimento.

📍 **Sportello informativo** – presso la sede amministrativa di Assistiamo Casa, accessibile al pubblico dal lunedì al giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00. Lo sportello consente di confrontarsi direttamente con il personale per ricevere spiegazioni puntuali e supporto operativo.

📄 **Materiale informativo cartaceo:** brochure, Carta dei Servizi e modulistica sono disponibili in sede organizzativa ed operativa per consultazione o ritiro, così da garantire una conoscenza chiara e completa dell'offerta.

🗣️ **Comunicazioni dirette durante l'erogazione del servizio:** durante tutto il percorso assistenziale, l'utente può ricevere aggiornamenti, chiarimenti o modifiche al servizio direttamente dagli operatori incaricati o dal Case manager di riferimento.

Risarcimenti

Tutti i servizi sono coperti da polizza assicurativa RCT/RCO con massimali adeguati. In caso di danni per i quali vi sia una comprovata responsabilità della Società, o del suo personale, si procederà al risarcimento del danno secondo le condizioni assicurative di

polizza e nel rispetto della procedura interna sui sinistri.

Condizioni e procedure per il risarcimento

Assistiamo Casa S.r.l. si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi. Tuttavia, in caso di mancato rispetto di tali standard, i fruitori e/o familiari hanno diritto a richiedere un risarcimento.

→ Condizioni per il Risarcimento:

- 📍 I fruitori e/o familiari possono richiedere un risarcimento quando i servizi erogati non rispettano gli standard di qualità promessi, come definiti nella Carta dei Servizi.
- 📍 Il risarcimento può essere richiesto anche in caso di disservizi prolungati o gravi che compromettono significativamente la qualità del servizio.

→ Procedure per il Risarcimento:

a) **Presentazione del Reclamo:** il fruitore e/o familiare deve presentare un reclamo formale, specificando i dettagli del disservizio e fornendo eventuali prove o documentazioni a supporto della richiesta.

b) **Valutazione del Reclamo:** l'Organizzazione esaminerà il reclamo e darà riscontro entro 30 giorni, valutando la richiesta e verificando i fatti.

c) Comunicazione dell'Esito: il fruitore e/o familiare riceverà una comunicazione scritta con l'esito della valutazione del reclamo e, se giustificato, le modalità del risarcimento.

d) Erogazione del Risarcimento: il risarcimento potrà essere erogato sotto forma di rimborso, servizio sostitutivo o altre forme concordate con l'utente e/o familiare, entro un termine definito.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'organizzazione è impegnata a garantire la massima qualità dei servizi offerti e a rispondere prontamente alle esigenze dei fruitori, dei familiari e di tutte le parti interessate. A tal fine, abbiamo implementato un sistema strutturato per la gestione dei reclami e dei suggerimenti, che consente di raccogliere feedback preziosi e migliorare continuamente i nostri servizi.

Modalità di presentazione dei suggerimenti e reclami

A. Canali di Presentazione

• **Modulo Online:** i fruitori possono presentare reclami e suggerimenti tramite il link <https://forms.office.com/e/gpj3FYxmrr?origin=lprLink> (**segnalazione/reclamo**) - <https://forms.office.com/e/ePwuQapVbZ?origin=lprLink>

(elogio/suggerimento) e allegati alla Carta dei servizi.

- **Modulo Cartaceo:** i fruitori possono presentare reclami e suggerimenti tramite il modulo o allegato alla Carta dei servizi.
- **Email:** è possibile inviare reclami e suggerimenti all'indirizzo email dedicato: bologna@assistiamocasa.it e/o qualitaeservizi@assistiamocasa.it
- **Telefono:** gli utenti possono contattare lo 051/6441218 durante gli orari di apertura o l'Ufficio Qualità e Sistemi di Gestione - 051/6441211)
- **Uffici Fisici:** presso la sede organizzativa di Assistiamo Casa Srl, è possibile compilare e consegnare moduli cartacei per reclami e suggerimenti.

B. Informazioni necessarie

Per agevolare la gestione dei reclami e dei suggerimenti, è importante fornire:

- Nome e cognome dell'utente/familiare/parte interessata
- Contatti (telefono e/o email)
- Descrizione dettagliata del reclamo o del suggerimento
- Eventuale documentazione di supporto

C. Tempistiche di Gestione

• **Conferma di ricezione:** Entro n. 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo o suggerimento, il

24

fruitore/familiare/parte interessata riceverà una conferma di ricezione con un numero di protocollo per il tracciamento.

🍃 **Valutazione e risposta:** il reclamo o suggerimento verrà esaminato entro 30 giorni lavorativi. Durante questo periodo, il fruitore / familiare / parte interessata potrà essere contattato per ulteriori informazioni o chiarimenti.

🍃 **Risoluzione:** entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, la gestione fornirà una risposta formale al fruitore, illustrando le azioni intraprese per risolvere il problema o implementare il suggerimento.

🍃 **Modalità di Risoluzione**

🍃 **Azioni Correttive:** se il reclamo è fondato, verranno attuate misure correttive per risolvere il problema segnalato.

🍃 **Aggiornamenti agli Utenti:** i fruitori verranno informati sulle azioni intraprese e, se necessario, verranno coinvolti nel monitoraggio delle soluzioni implementate.

🍃 **Feedback continuo:** i fruitori sono incoraggiati a fornire ulteriori feedback per garantire che le soluzioni adottate siano efficaci e soddisfacenti.

I reclami e i suggerimenti dei fruitori /familiari/parti interessate sono fondamentali per il miglioramento continuo dei servizi offerti. Ogni feedback è trattato con la massima attenzione e considerazione, poiché rappresenta un'opportunità per migliorare la qualità dei nostri servizi e rispondere in modo sempre più

adeguato alle esigenze della comunità.

Invitiamo tutti i fruitori a utilizzare questi canali per condividere le loro esperienze, contribuendo così a costruire insieme un servizio sempre migliore e più efficiente.

Standard di Qualità

Gli standard di qualità rappresentano un elemento fondamentale per garantire l'eccellenza nell'erogazione dei servizi offerti. Assistiamo Casa Srl si impegna a rispettare rigorosi standard di qualità, che sono definiti attraverso indicatori specifici e monitorati costantemente per assicurare che gli obiettivi prefissati siano raggiunti.

Gli standard di qualità coprono vari aspetti del servizio, inclusi i tempi di risposta, l'efficienza delle operazioni, la soddisfazione degli utenti e la conformità alle normative vigenti. Per ogni standard, vengono stabiliti indicatori di performance chiari e misurabili, che permettono di valutare in modo oggettivo il livello di servizio offerto.

Gli indicatori specifici includono, ma non si limitano a quanto segue

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di riferimento	Standard di Qualità
Accessibilità	Rapporto tra il n. di richieste pervenute e n. di richieste evase	90%	$\geq 90\%$
	Rapporto tra il n. prestazioni occasionali pervenute e n. di richieste evase	90%	$\geq 90\%$

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di riferimento	Standard di Qualità
	Tempo medio di risposta (richieste di servizio e/o richieste email)	48 ore	≤ 48h
	Accettazione allo sportello senza appuntamento	Entro 15 minuti	100%
Tempestività nell'attivazione della presa in carico	Dalla conferma sull'attivazione	48 ore	≥ 90% entro 48 ore Presa in carico per il 10% dei casi entro 5 giorni (causa complessità della prestazione, individuazione personale, eventuali ausili da reperire).

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di riferimento	Standard di Qualità
Efficacia	Rapporto tra N di prese in carico e N° Piani di cura redatti entro 3 giorni	3 giorni	≥ 90%
	% interventi non effettuati a fronte di quelli pianificati	0	< 5%
	Redazione relazione di servizio contenente dati su N e tipologia di prestazioni erogate, persone assistite, risorse umane impiegate e valutazioni sul servizio complessive	annuale	100%
Trasparenza e comunicazione	Consegna Carta dei Servizi a ogni nuovo assistito	100%	100%
	Consegna tariffario e documento "Contatti Utili" all'ammissione	100%	100%

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di riferimento	Standard di Qualità
	Redazione e consegna scrittura privata	100%	100%
Soddisfazione operatori	Analisi questionario Valutazione sulla soddisfazione del personale	Scala 1 a 3	≥ 2
Professionalità e competenza	Aggiornamento/formazione e annuale degli operatori	Maggiore o uguale a 10 h annuali	100%
	Valutazione delle competenze in ingresso (interni/esterni) mediante verifica titoli ed esperienza	Possesso di qualifica professionale	100%
	Supervisione professionale periodica	Maggiore o uguale a 2 incontri per anno	100%

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di riferimento	Standard di Qualità
Soddisfazione fruitori	Invio del questionario nei due periodi di rilevazione	2 volte anno	100%
	Invio del questionario a conclusione della presa in carico	1 volta a conclusione della presa in carico	100%
	Questionari compilati con esito positivo	punteggio ≥ 3 su scala 1-5	$\geq 90\%$
	Pubblicazione esiti questionari sul sito di Assistiamo casa e/o invio tramite email	100%	100%
	Reclami gestiti entro i tempi previsti	entro 30 giorni dalla ricezione	100%
	N. suggerimenti accolti e resi attuabili	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di riferimento	Standard di Qualità
Conformità normativa	Rispetto protocolli sanitari e procedure interne	100%	100%
	Conformità ai requisiti di accreditamento e certificazione	100%	100%

Strumenti di monitoraggio e miglioramento continuo

Per garantire la qualità dei servizi, vengono adottati i seguenti strumenti:

- **Raccolta e analisi dati** tramite sistemi informatici in tempo reale sugli indicatori definiti.
- **Analisi semestrale:** analisi periodica dei dati raccolti per identificare trend e aree di miglioramento.
- **Verifiche a campione** da parte Comitato Consultivo Misto Assistiamo.
- **Audit Interni:** verifiche periodiche interne per valutare la conformità agli standard di qualità.
- **Controlli degli enti certificatori** Accreditation Canada.
- **Supervisione dei fornitori esterni:** valutazione costante della qualità dei professionisti messi a disposizione, mediante controlli documentali, feedback utenti e audit in itinere.
- **Comitato Etico e Comitato Comunicazione incidenti di Società Dolce:** organismi indipendente e multidisciplinari che garantiscono la tutela dei diritti, la sicurezza e il benessere delle persone assistite e degli operatori.

Feedback degli utenti e caregiver: raccolta tramite questionari di soddisfazione, gestione reclami e suggerimenti, monitoraggi a domicilio.

Valutazione operatori: analisi periodica del livello di

professionalità, competenze e soddisfazione del personale interno.

Attraverso l'adozione di questi standard e metodi di monitoraggio, Assistiamo Casa srl si impegna a mantenere un elevato livello di qualità, rispondendo in modo efficace e tempestivo alle esigenze delle parti interessate e migliorando continuamente le proprie prestazioni.

Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento per l'anno 2026 sono i seguenti:

- Implementazione del sistema di gestione della qualità ISO 9001:2015
- Conferma certificazione Accreditation Canada
- Assunzione diretta di personale infermieristico e riabilitativo e socio-assistenziale
- Sviluppo gestionale Assistiamo Casa Srl
- Diffusione del servizio in altri territori
- Sviluppo altre progettualità e partenariati

Aggiornamento della carta dei servizi

La Carta dei Servizi di Assistiamo Casa Srl, viene aggiornata con cadenza annuale, al fine di garantire

che il documento rimanga sempre allineato alle evoluzioni normative, ai cambiamenti nei servizi offerti e alle nuove esigenze degli utenti. Questo processo di aggiornamento è essenziale per mantenere la rilevanza e l'efficacia della Carta dei Servizi, assicurando che i principi di trasparenza, qualità e affidabilità siano sempre rispettati.

Allegati

Modulo segnalazione e reclamo

Modulo elogio e suggerimenti

Esiti Customer

Prestazioni domiciliari e tariffe



***TARIFFARIO ASSISTIAMO dal 01/09/2025 Prestazioni socio sanitarie a domicilio**

	PRESTAZIONI DOMICILIARI	NOTE	TARIFFA comprensiva di IVA se dovuta	TARIFFA gg FESTIVI comprensiva di IVA se dovuta	TARIFFA ALTA INTENSITA' (DOPPIO OPERATORE) comprensiva di IVA se dovuta	TARIFFA gg FESTIVI ALTA INTENSITA' (DOPPIO OPERATORE) comprensiva di IVA se dovuta
prestazioni EDUCATIVO /ASSISTENZIALI	Tariffa oraria personale OSS	tariffa oraria	€ 24,00	€ 31,00	€ 48,00	€ 62,00
	Prestazione entro 50'	a prestazione	€ 22,00	€ 28,50	€ 44,00	€ 57,00
	Prestazione entro 30'	a prestazione	€ 14,00	€ 18,00	€ 28,00	€ 36,00
	Accompagnamento a visite mediche o altre destinazioni (escluso km)	tariffa oraria	€ 28,00			
	Pasto a domicilio	a prestazione	€ 15,00			
	Doppio pasto giornaliero a domicilio	a prestazione	€ 24,00			
	Intervento educativo prestazione oraria	tariffa oraria	€ 29,00	€ 37,00		
	Facilitatore delle cure	a prestazione	€ 30,00			
prestazioni SANITARIE	Fisioterapista a domicilio 50'	a prestazione	€ 60,00			
	Visita Fisiatrica a domicilio	a prestazione	€ 160,00			
	Visita geriatrica a domicilio	a prestazione	€ 160,00			
	Visita logopedica a domicilio	a prestazione	€ 60,00			
	Trattamento podologico a domicilio	a prestazione	€ 70,00			
prestazioni INFERMIERISTICHE	Valutazione infermieristica	a prestazione	€ 42,00	€ 55,00		
	Assistenza infermieristica oraria 30'	tariffa oraria	€ 21,00	€ 27,50		
	Assistenza infermieristica oraria 60'	tariffa oraria	€ 42,00	€ 55,00		
	Singola iniezione	a prestazione	€ 23,00	€ 30,00		
	Ciclo di iniezioni (minimo di tre iniezioni)	a prestazione	€ 18,00 cad.	€ 23,50 cad.		
	Rimozione punti di sutura con medicazione	a prestazione	€ 40,00	€ 52,00		
	Medicazione semplice/bendaggio	a prestazione	€ 35,00	€ 45,50		
	Medicazione complessa	a prestazione	€ 45,00	€ 58,50		
	Bendaggio vascolare/Bendaggio Elastocompressivo	a prestazione	€ 40,00	€ 52,00		
	Clistere medicato	a prestazione	€ 40,00	€ 52,00		
	Fleboclisi / Terapia endovenosa	a prestazione	€ 30,00	€ 39,00		
	Posizionamento catetere venoso periferico (CVP)	a prestazione	€ 25,00	€ 32,50		
	Gestione / rimozione accesso venoso	a prestazione	€ 25,00	€ 32,50		
	Gestione cateterismi vescicali	a prestazione	€ 50,00	€ 65,00		
	Terapia tramite sondino nasco gastrico	a prestazione	€ 30,00	€ 39,00		
	Gestione Tracheostomie	a prestazione	€ 30,00	€ 39,00		
	Gestione stomia / nefrostomia / UCS (ureterocutaneostomia)	a prestazione	€ 40,00	€ 52,00		
	Rilevazione/Monitoraggio parametri vitali	a prestazione	€ 25,00	€ 32,50		
	Prelievi ematici / esami di laboratorio a cui aggiungere costo listino analisi	a prestazione	€ 25,00	€ 32,50		
	Tampone faringeo	a prestazione	€ 32,50	€ 42,00		
Altre prestazioni/attività concordate con paziente						

*le tariffe si intendono valide dal 01/09/2025

** per le convenzioni attive rivolgersi direttamente in segreteria o visionare il sito

Report esiti Customer Satisfaction 2025 Servizi Domiciliari – Assistiamo A Casa

1. Premessa

Il presente report sintetizza gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction relative ai servizi domiciliari di Bologna e Provincia, effettuate mediante somministrazione di questionari ai familiari/utenti nel corso dell'anno.

I canali di ricezione sono sempre aperti e in vari momenti dell'anno si è proceduto con il sollecitare utenti e caregiver alla compilazione. La Società incaricata ha effettuato l'analisi del dato restituendo dei report sintetici nei sotto riportati periodi:

- Febbraio 2025
- Marzo – Settembre 2025
- Ottobre 2025 – Gennaio 2026

La scala di valutazione adottata è compresa tra **1 (per niente soddisfatto) e 4 (molto soddisfatto)**.

2. Metodologia

La rilevazione è stata condotta attraverso questionari strutturati, finalizzati alla valutazione delle seguenti dimensioni del servizio:

- Professionalità, cortesia e affidabilità degli operatori
- Tempi di erogazione delle prestazioni
- Capacità di ascolto e risposta ai bisogni
- Rispetto della dignità e della riservatezza
- Qualità del servizio di accompagnamento e trasporto
- Livello di soddisfazione complessiva

I dati sono stati analizzati per ambito territoriale e per singola dimensione di valutazione.

3. Esiti della rilevazione

3.1 Soddisfazione complessiva

I livelli di soddisfazione complessiva rilevati risultano **elevati e stabili nel tempo**, con valori medi compresi tra:

- **3,62 e 3,88 su 4**

Tali valori si collocano in una fascia di giudizio tra **“abbastanza soddisfatto” e “molto soddisfatto”**, evidenziando un apprezzamento diffuso del servizio erogato.

3.2 Analisi per dimensioni di qualità

a) Professionalità, cortesia e affidabilità

I punteggi rilevati risultano mediamente **compresi tra 3,5 e 4,0**, con valori particolarmente elevati per alcune figure professionali (educatori e specialisti).

Valutazione: livello di qualità **alto**, con consolidata percezione positiva da parte dell'utenza.

b) Tempi di erogazione delle prestazioni

I punteggi risultano mediamente **compresi tra 3,0 e 3,5**.

Valutazione: livello **adeguato**, con margini di miglioramento in termini di tempestività e programmazione degli interventi.

c) Capacità di ascolto e risposta ai bisogni

I valori rilevati si attestano prevalentemente **tra 3,5 e 4,0**.

Valutazione: dimensione caratterizzata da **elevata qualità relazionale**, con buona capacità di personalizzazione dell'intervento.

d) Rispetto della dignità e della riservatezza

I punteggi risultano **costantemente elevati (3,7 – 4,0)**.

Valutazione: ambito di **eccellenza**, coerente con gli standard attesi in ambito socio-assistenziale.

e) Servizi accessori (accompagnamento e trasporto)

I livelli di soddisfazione risultano **compresi tra 3,0 e 4,0**.

Valutazione: servizio adeguato, senza evidenza di criticità strutturali.

4. Analisi territoriale

Distretto città di Bologna

- Maggiore numerosità campionaria (fino a 28 questionari)
- Valori medi di soddisfazione **compresi tra 3,63 e 3,75**

Valutazione: dati **statisticamente significativi** e rappresentativi; livello di soddisfazione elevato e stabile.

Altri distretti (Lavino Samoggia, San Lazzaro, Pianura Est/Ovest)

- Campioni numericamente ridotti (1–3 questionari)
- Valori di soddisfazione **generalmente compresi tra 3,0 e 4,0**

Valutazione: esiti complessivamente positivi, ma **limitata significatività statistica** dovuta alla ridotta partecipazione.

5. Partecipazione all'indagine

Si rileva:

- una **buona partecipazione** nel distretto principale (Bologna città)
- una **bassa adesione nei territori periferici**, che incide sulla rappresentatività dei risultati

6. Valutazione complessiva e azioni di miglioramento

Punti di forza

- Elevata professionalità e affidabilità degli operatori
- Qualità della relazione con l'utenza
- Attenzione al rispetto della dignità e della riservatezza

Ambiti di miglioramento

- Ottimizzazione dei tempi di erogazione delle prestazioni
- Incremento della partecipazione alle indagini di customer satisfaction nei distretti con bassa numerosità

7. Conclusioni

L'analisi complessiva evidenzia un **livello di qualità del servizio elevato**, con indicatori di soddisfazione stabilmente superiori a 3,6 su 4.

Il servizio risulta pertanto **coerente con gli standard qualitativi attesi**, pur in presenza di opportunità di miglioramento relative agli aspetti organizzativi e alla raccolta sistematica del feedback dell'utenza.

8. Piano di miglioramento

In esito all'analisi dei dati di customer satisfaction, sono state individuate specifiche **azioni di miglioramento**, finalizzate al consolidamento dei punti di forza e alla riduzione delle criticità emerse.

8.1 Obiettivi di miglioramento

Ambito	Obiettivo	Azioni	Tempistica	Indicatore
Tempi di erogazione	Migliorare la tempestività e la programmazione degli interventi	Verificare le fasce orarie di inserimento in programmazione e la pertinenza con la fascia oraria richiesta	Mensile	Riduzione segnalazioni su tempi
Partecipazione utenti	Incrementare il numero di questionari raccolti nei territori periferici	Promozione attiva della compilazione dei questionari	Continuativa	N. questionari raccolti
Qualità percepita	Mantenere livelli elevati di soddisfazione (>3,6)		Semestrale	Soddisfazione >3,6

8.3 Monitoraggio e riesame

Il Piano di miglioramento sarà oggetto di:

- **monitoraggio periodico** (con cadenza almeno semestrale)
- **riesame annuale** in sede di verifica della qualità del servizio

Gli indicatori individuati consentiranno di valutare:

- l'efficacia delle azioni intraprese
- il mantenimento/miglioramento dei livelli di soddisfazione
- l'incremento della partecipazione alle rilevazioni






8.4 Integrazione nel sistema qualità

Le azioni previste sono integrate nel sistema di gestione della qualità e concorrono a:

- garantire il **miglioramento continuo del servizio**
- assicurare la **coerenza con gli standard di accreditamento**
- supportare i processi di audit interno ed esterno

COME PRESENTARE UN ELOGIO/SUGGERIMENTO

Può presentare il modulo Elogio/Suggerimento in diversi modi:

-  attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Assistiamo Casa Srl
-  online all'indirizzo a qualitaeservizi@assistiamocasa.it
-  per posta ordinaria a Assistiamo Casa Srl in Via Cristina da Pizzano n.5 - 40133 Bologna
-  di persona presso la sede legale di Assistiamo Casa Srl o presso le altre sedi territoriali.
-  telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

GRAZIE PER LE INFORMAZIONI / CONSIGLI CONDIVISI

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ricezione e gestione ringraziamenti, encomi, suggerimenti.

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Assistiamo casa Srl per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti alla segnalazione/il reclamo presentato dall'interessato. La base giuridica che legittima il trattamento è l'adozione di una misura precontrattuale richiesta dall'interessato ovvero l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679), nonché l'adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679).

2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi e potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alla finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.

5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.

6. Titolare del trattamento Assistiamo Casa S.r.L., con sede in Via Cristina da Pizzano 5, 40133 Bologna, e-mail: privacy@assistiamocasa.it, è il Titolare del Trattamento dei dati personali.

7. Il Responsabile della Protezione Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: dpo@assistiamocasa.it.

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale di Assistiamo Casa Srl oppure scrivendo alla email privacy@assistiamocasa.it.






CHIEDO INOLTRE *(indicare che cosa chiede, propone o suggerisce alla Società Dolce)*

SONO CONSAPEVOLE

della responsabilità e delle sanzioni stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

Può presentare il modulo di segnalazione/reclamo in diversi modi:

-  attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Assistiamo Casa Srl
-  online all'indirizzo a qualitaeservizi@assistiamocasa.it
-  per posta ordinaria a Assistiamo Casa Srl in Via Cristina da Pizzano n.5 - 40133 Bologna
-  di persona presso la sede legale di Assistiamo Casa Srl o presso le altre sedi territoriali.
-  telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

TEMPI DELLA RISPOSTA

Assistiamo Casa Srl si impegna a fornire riscontro in merito alla segnalazione/ reclamo entro 30 giorno dalla data di ricevimento.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ricezione e gestione segnalazioni/reclami

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Assistiamo casa Srl per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti alla segnalazione/il reclamo presentato dall'interessato. La base giuridica che legittima il trattamento è l'adozione di una misura precontrattuale richiesta dall'interessato ovvero l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679), nonché l'adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679).

2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi e potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alla finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.

5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.

6. Titolare del trattamento Assistiamo Casa S.r.l., con sede in Via Cristina da Pizzano 5, 40133 Bologna, e-mail: privacy@assistiamocasa.it, è il Titolare del Trattamento dei dati personali.

7. Il Responsabile della Protezione Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: dpo@assistiamocasa.it.

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale di Assistiamo Casa Srl oppure scrivendo alla email privacy@assistiamocasa.it.

La tua opinione conta!

Aiutaci a migliorare.



Elogi e suggerimenti

Scansiona il QR
per condividere idee
e apprezzamenti



Reclami

Scansiona il QR
per segnalare disservizi o
problematiche

Le tue risposte sono anonime e ci aiutano nel miglioramento continuo.