



PAXME Domiciliare

AMP PAXME DOMICILIARE

CARTA DEI SERVIZI

Milano- como 05/04/2022



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

Chi siamo

Ci prendiamo cura delle persone fragili nelle loro case

A.M.P Paxme Domiciliare propone percorsi sanitari personalizzati, progettati per dare la migliore risposta ai bisogni di cura e assistenza di ciascun paziente.

La qualità dei servizi erogati si associa all'empatia richiesta ai nostri professionisti per affrontare un percorso così importante e delicato, entrando nella casa e nella famiglia del paziente.

A.M.P. Paxme Domiciliare, per raggiungere questo obiettivo, si avvale di professionisti qualificati, competenti, motivati e dotati di grande sensibilità. L'uso di prodotti e tecnologie all'avanguardia garantisce un servizio sempre all'altezza delle aspettative e delle necessità di ciascun paziente

Certificazioni di Qualità

A.M.P. Paxme Domiciliare è in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001: 2015, rilasciata da IMQ S.p.A., via Quintiliano 43, 20138- Milano.

Sedi e orari di apertura

Sede legale: Milano, via Gianfranco ZURETTI 49

Sede operativa Milano: via Gianfranco ZURETTI 49

Sede operativa Como: via Castelnuovo 1

Orari di apertura

Il Centro Servizi, per l'attività di segreteria, presa in carico dei pazienti, gestione degli appuntamenti, è attivo per almeno otto ore al giorno, dal lunedì al venerdì. Negli orari di chiusura viene attivata una segreteria telefonica.

Un servizio di reperibilità telefonica è attivo 7giorni/ settimana, dalle 9-18 per l'Assistenza Domiciliare Integrata, h 24 per le Cure Palliative Domiciliari.



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

Programmazione ed erogazione degli interventi- tempi di presa in carico

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI:

- 7 giorni su 7
- Dieci ore/ die da lunedì a venerdì
- Sei ore/ die il sabato e i festivi

Assistenza Domiciliare Integrata- ADI

La presa in carico (intesa come il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del Piano di Assistenza) è garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che richiedono un'attivazione entro 24 ore.

Cure Palliative Domiciliari- UCP Dom.

Sono garantiti:

- colloqui di presa in carico entro 24 ore in caso di necessità
- prima visita entro 48 ore dal colloquio, fatte salve diverse esigenze
- redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita

Assistenza Domiciliare Covid- ADI Covid

La richiesta di attivazione ADI Covid viene presa in carico dall'equipe di coordinamento di questo profilo (Direttore Sanitario e Care Manager): viene fatto tempestivamente un colloquio telefonico mentre il primo accesso deve essere programmato nelle 24 ore.

Diritti del paziente e del suo nucleo familiare

A.M.P. Paxme Domiciliare è attenta a realizzare i servizi nel rispetto del diritto alle cure. I servizi sono erogati in coerenza con i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) previsti dal DPCM. 12 gennaio 2017.

A.M.P Paxme Domiciliare orienta il proprio operato al riconoscimento di alcuni diritti:

- il paziente deve essere informato preventivamente sul suo stato di salute, e deve dare consapevolmente il consenso sul percorso di cura e sugli interventi previsti
- il paziente e il suo nucleo familiari devono essere informati preventivamente del nominativo dei professionisti che si recheranno al suo domicilio
- le cure sono a carico del Sistema Sanitario e sono completamente gratuite per l'utente
- il paziente e il suo nucleo familiare possono decidere, in ogni momento e senza alcun obbligo di preavviso o motivazione, di interrompere il rapporto con A.M.P. Paxme Domiciliare e di scegliere un diverso Ente Gestore



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +30 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

- il paziente e il suo nucleo familiare hanno diritto in ogni momento di sporgere reclamo e di segnalare eventuali disservizi
- il paziente e il suo nucleo familiare hanno diritto di richiedere copia della documentazione clinica
- i dati personali e sensibili devono trovare la tutela riconosciuta dall'ordinamento giuridico

Protezione dati

A.M.P. Paxme Domiciliare ha adottato misure di sicurezza idonee a garantire la protezione dei dati personali e sensibili di ciascun paziente.

L'informativa e la liberatoria sulla privacy sono contenute nella Carta Servizi e nel FASAS: in questi documenti sono indicate le finalità del trattamento, le figure che hanno accesso ai dati, i diritti dell'interessato e le modalità di conservazione- archiviazione.

L'interessato può rivolgersi al Responsabile Protezione Dati (DPO) interessato per l'esercizio dei suoi diritti.

Il Responsabile può essere contattato al numero 02.3654129 o all'indirizzo mail responsabileprivacy@paxme.com

Diritti riguardanti la protezione dei dati personali e sensibili

All'utente e al suo nucleo familiare, in particolare, è riconosciuto:

- diritto di accesso: poter prendere visione e ricevere in ogni momento copia dei suoi dati (conoscerne il contenuto e verificarne l'origine e l'esattezza)
- diritto di rettifica: richiedere l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati
- diritto all'oblio: richiedere la cancellazione dei dati, fatti salvi gli obblighi di conservazione imposti da disposizioni normative
- diritto di portabilità: richiedere il trasferimento dei dati, qualora si decida di affidarsi ad un altro Ente Gestore, o risulti appropriato passare ad un diverso setting di cura (viene predisposta la documentazione per le dimissioni)
- diritto di minimizzazione: richiedere la cancellazione dei dati non indispensabili alle finalità del servizio e al perseguimento degli obiettivi previsti dagli obiettivi dei Piani di Assistenza
- diritto di opposizione al trattamento dei dati, fatti salvi gli obblighi previsti dalla normativa vigente

Gestione dei reclami

A.M.P. Paxme Domiciliare ha predisposto modalità e strumenti per la ricezione- gestione dei reclami (la modulistica relativa è riportata anche in questa Carta Servizi)



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

Gli utenti o i loro familiari/ care giver possono presentare un reclamo e/o segnalare un disservizio secondo le seguenti modalità:

- telefonicamente o via fax/mail, attraverso i riferimenti del Centro Servizi di Milano o della sede di Como
- attraverso mail e/o cellulare aziendali dei care manager o dei professionisti incaricati dei percorsi di cura
- recandosi personalmente nei nostri uffici

Il Centro Servizi gestisce il Registro Reclami, annotando le comunicazioni in ordine cronologico e dando evidenza agli interessati degli accertamenti e delle azioni correttive eventualmente intraprese.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale.

In caso di reclami che richiedono accertamento verrà fornita risposta, in forma scritta e comunque adeguata alla segnalazione, entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso.

Rilevazione apprezzamenti

A.M.P. Paxme Domiciliare tiene conto della segnalazione delle “buone prassi”, nell’ottica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Soddisfazione utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi ed alle prestazioni usufruite è costantemente monitorato dal Centro Servizi attraverso il contatto quotidiano con gli Utenti e i caregiver.

Il modulo di soddisfazione viene rilasciato al domicilio del cittadino alla presa in carico o somministrato telefonicamente dal Centro Servizi Paxme.

La rilevazione ha periodicità almeno annuale



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA- ADI

I SERVIZI CHE OFFIAMO

Cos'è l'Assistenza Domiciliare Integrata

L'ADI è un modello di cure domiciliari caratterizzato dall'azione integrata di professionisti sanitari e sociosanitari, per consentire la permanenza a casa, promuovere l'autonomia delle persone fragili o con disabilità, evitare i ricoveri non appropriati, rendere possibili dimissioni in tempi rapidi.

L'Assistenza Domiciliare Integrata si sviluppa a partire da un programma terapeutico e assistenziale (PAI: Piano di Assistenza Individuale), concordato con il medico di base, il personale del Distretto Sanitario, i medici del reparto ospedaliero di dimissione: viene condiviso con il paziente e il suo nucleo familiare.

I familiari partecipano al progetto di cura, con compiti semplici e specifici, concordati con i nostri professionisti, per consentire un'assistenza a misura d'uomo.

Le prestazioni erogate in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) sono completamente gratuite per le persone che ne hanno diritto: non sono previste forme di compartecipazione alle spese, limitazioni di età o di reddito

I professionisti coinvolti nel percorso di cura non possono, a nessun titolo, richiedere e accettare compensi o somme di denaro

Chi ne ha diritto

Possono chiedere l'attivazione ADI le persone in situazione di fragilità, in presenza di un evento acuto e di una condizione di non trasportabilità presso i presidi sanitari, ambulatoriali o ospedalieri.

Per accedere all'Assistenza Domiciliare Integrata è richiesta:

- situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- condizione di impossibilità a deambulare e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali;
- rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Chi interviene nelle vostre case. L'equipe multiprofessionale ADI

L'Assistenza Domiciliare viene erogata da un'equipe multidisciplinare composta da:

- Medico Geriatra



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +30 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

- Medico Fisiatra
- Medico Vulnologo (secondo necessità dei piani di assistenza)
- Dietista
- Infermiere
- ASA/OSS
- Fisioterapista
- Psicologo
- Educatore
- Logopedista
- Altre figure professionali richieste dal PAI

Il voucher sociosanitario

Il voucher sociosanitario è un contributo economico erogato dal Servizio Sanitario, attraverso le ATS-ASST di riferimento: copre integralmente i costi dell'Assistenza Domiciliare.

Le modalità con cui ottenerlo sono precisate al successivo § "Come attivare i nostri servizi".

Giorno ed ora dei nostri interventi

L'ADI può essere erogata sette giorni alla settimana, per tutti i giorni dell'anno, sulla base degli obiettivi di salute individuati dal PAI.

Il giorno e l'ora dell'accesso dei nostri professionisti al domicilio sono concordati con il paziente e la sua famiglia.

Durata del servizio

L'Assistenza Domiciliare prosegue per tutto il tempo richiesto dalla risoluzione del problema clinico che ne ha richiesto l'attivazione, e comunque fino alle dimissioni.

Dimissioni

Il paziente viene dimesso:

- al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano di Assistenza
- in caso di ricovero in Strutture per un periodo superiore ai 15 giorni consecutivi
- per la modifica delle condizioni cliniche del paziente, tali da rendere inappropriate le cure al domicilio
- volontà del paziente

Il professionista di riferimento accompagna il paziente nel percorso di dimissione, effettuando un "passaggio di consegne" nel caso di trasferimento ad un'altra Unità di Offerta.

Al momento della dimissione/trasferimento viene rilasciata una scheda, nella quale è indicato lo stato di salute del paziente, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi.



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

Gestione liste di attesa

A.M.P. Paxme Domiciliare non prevede liste di attesa.

Fascicolo (cartella) sanitaria: FASAS

Il fascicolo FASAS (Fascicolo Sociosanitario e Assistenziale) è la cartella clinica di ciascun paziente: sono registrati i risultati delle valutazioni sullo stato di salute del paziente, il piano di assistenza e i suoi aggiornamenti, gli interventi dei professionisti al domicilio.

Gli utenti ne ricevono una copia entro dieci giorni dalla richiesta. Il rilascio è gratuito se il cittadino chiede che la copia sia cartacea o digitale.

COME ATTIVARE I NOSTRI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) ORDINARIA

Il servizio viene attivato con modalità differenti a seconda della ATS- ASST di riferimento

ATS Milano Città Metropolitana- ASST Fatebenefratelli SACCO; ASST Niguarda; ASST Santi Paolo e Carlo; ASST Nord Milano

L'attivazione del servizio ADI avviene tramite la prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS), che rilascia la richiesta su ricettario regionale (la "ricetta bianca e rossa"), indicando la diagnosi e specificando il bisogno di assistenza domiciliare.

Il medico/pediatra consegna l'elenco degli Enti Gestori accreditati: il cittadino, compiuta la scelta, contatta l'Ente per concordare tempi e modalità della presa in carico.

Il Piano di Assistenza Domiciliare è redatto dai nostri professionisti previa la definizione del bisogno di assistenza attraverso una valutazione multidimensionale.

ATS Milano Città Metropolitana- ASST Melegnano e Martesana; ASST Ovest Milanese; ASST Rhodense

ATS Insubria

ATS Brianza

L'attivazione del servizio ADI avviene tramite la prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG), dal Pediatra di Libera Scelta (PLS) o dal reparto Ospedaliero di dimissione che rilascia la richiesta su ricettario regionale (la "ricetta bianca e rossa"), indicando la diagnosi e specificando il bisogno di assistenza domiciliare



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

L'utente presenta la richiesta al Punto Fragilità- Sportello Voucher del proprio Distretto: l'equipe distrettuale verifica i bisogni dell'assistito attraverso una valutazione multidimensionale, stabilisce le prestazioni erogabili e rilascia un codice assieme all'elenco degli Enti accreditati. Il cittadino, compiuta la scelta, contatta l'Ente per concordare tempi e modalità della presa in carico.

DIMISSIONI PROTETTE ADI H e PROFILO POST ACUTA-

Il servizio ADI-H e PPA è attivabile nel territorio della ATS Milano Città Metropolitana (ASST Grande Ospedale Niguarda, Fatebenefratelli-Sacco, Santi Paolo e Carlo e Nord Milano) direttamente dall'ospedale.

L'attivazione del servizio può essere richiesta dal reparto o dal Centro Servizi dell'Ospedale. I dati del paziente devono essere caricati sul portale Nexus allegando l'impegnativa regionale.

I criteri di leggibilità sono i medesimi all'ADI.

I criteri di esclusione sono i seguenti:

- Paziente instabile secondo la classificazione della scala SIC (punteggio = 3)
- Paziente con acuzie non risolte
- Percorso diagnostico incompleto o in corso di definizione
- Paziente con patologia psichiatrica attiva
- Paziente che necessita di percorso di cure palliative
- Paziente che necessita di fisioterapia intensiva
- Paziente non residente in RL

Nel caso dell'ADI-H sono validi i profili dell'ADI.

Il profilo PPA prevede invece un numero di accessi maggiore a 26 in 15 giorni con necessità di più figure professionali in contemporanea.

CURE PALLIATIVE DOMICILIARI- UCP DOM

I SERVIZI CHE OFFIAMO

Le Cure Palliative, secondo la definizione data dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, sono "la cura attiva, totale dei pazienti la cui malattia non risponde più ai trattamenti curativi". Le Cure Palliative sono dunque "un approccio integrato in grado di migliorare la qualità di vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare le problematiche associate a malattie inguaribili attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo di una identificazione precoce e di un ottimale trattamento del dolore e delle altre problematiche di natura fisica, psicosociale e spirituale".



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

Il controllo del dolore, di altri sintomi e dei problemi psicologici, sociali e spirituali è di importanza fondamentale. Lo scopo delle Cure Palliative è il raggiungimento della migliore qualità di vita per i pazienti e per le loro famiglie.

Le prestazioni sono completamente gratuite per le persone che ne hanno diritto: non sono previste forme di compartecipazione alle spese, limitazioni di età o di reddito

I professionisti coinvolti nel percorso di cura non possono, a nessun titolo, richiedere e accettare compensi o somme di denaro

Chi ne ha diritto

Le Cure Palliative Domiciliari sono rivolte a persone affette da uno stato avanzato della patologia, neoplastica e non, in evoluzione, senza limitazioni di età o di reddito.

Chi interviene nelle vostre case. L'equipe multiprofessionale Cure Palliative Domiciliari

Le Cure Palliative Domiciliari sono erogate da un'equipe multidisciplinare composta da:

- Medico palliativista
- Infermiere
- OSS
- Psicologo
- Fisioterapista
- Dietista
- Assistente Sociale

Il voucher sociosanitario

Il voucher sociosanitario è un contributo economico erogato dal Servizio Sanitario, attraverso le ATS-ASST di riferimento: copre integralmente i costi delle Cure Palliative Domiciliari

Le modalità con cui ottenerlo sono precisate al successivo § "Come attivare i nostri servizi".

Giorno ed ora dei nostri interventi

Le Cure Palliative Domiciliari posson sette giorni alla settimana, per tutti i giorni dell'anno, sulla base dei bisogni definiti dal PAI.

La presa in carico prevede:

- colloquio con il paziente ed eventualmente con i familiari entro 24 ore
- prima visita entro 48 ore dal colloquio
- redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita

Il giorno e l'ora dell'accesso dei nostri professionisti al domicilio sono concordati con il paziente e la sua famiglia.



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

Durata del servizio

Le Cure Palliative Domiciliari durano per tutto il percorso di vita del paziente, e comunque fino alle dimissioni.

Dimissioni

Il paziente viene dimesso:

- exitus
- raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano di Assistenza
- modifica delle condizioni cliniche del paziente, tali da rendere inappropriate le cure al domicilio
- volontà del paziente

Gestione liste di attesa

Non sono previste liste di attesa (la presa in carico è contestuale alla richiesta)

Fascicolo (cartella) sanitaria: FASAS

Il fascicolo FASAS (Fascicolo Sociosanitario e Assistenziale) è la cartella clinica di ciascun paziente: sono registrati i risultati delle valutazioni sullo stato di salute del paziente, il piano di assistenza e i suoi aggiornamenti, gli interventi dei professionisti al domicilio.

Gli utenti ne ricevono una copia entro dieci giorni dalla richiesta. Il rilascio è gratuito se il cittadino chiede che la copia sia cartacea o digitale. Il rilascio della copia è gratuito, se richiesta in formato standard.

COME ATTIVARE I NOSTRI SERVIZI

Il percorso di Cure Palliative Domiciliari può essere attivato a seguito di:

- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- proposta di un medico specialista
- proposta del MMG/PLS
- accesso diretto, presso la nostra UCP Dom. da parte del paziente o del caregiver



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

PER CONTATTI

Sede di Milano

Via Gianfranco ZURETTI 49, 20125, Milano

Orari di apertura: lunedì- venerdì dalle 09.00 alle 18.00

Telefoni:

02. 35664129

02. 36564139

02. 67382785

Fax:

02. 89690505

e- mail

info@paxme.com

Sede di Como

Via Castelnuovo 1

Orari di apertura: lunedì- venerdì dalle 08.00 alle 18.00

Telefono:

031. 4490272

Fax:

031. 4491311

adi.como@paxme.com

COME RAGGIUNGERCI

Milano: Metropolitana Linea Verde, “Centrale”; Linea Gialla, “Sondrio”; Linea Rossa, “Rovereto

E’ possibile raggiungerci con le linee Trenord, lo scalo ferroviario più vicino è la Stazione Centrale



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com



PAXME Domiciliare

Como: linee urbane ASF n° 6, 7 e 11 (fermata all'entrata di via Castelnuovo). E' possibile raggiungerci con le linee Trenord, gli scali più vicini sono la stazione più vicina è Como Borghi.

REPERIBILITA'

E' possibile contattarci, anche accedendo personalmente, durante gli orari di aperura delle sedi di Milano e Como.

Negli orari di chiusura degli uffici è attiva la segreteria telefonica.

E' garantita la continuità dei percorsi di assistenza e cura, sette giorni alla settimana sulle 24 ore, in risposta ai bisogni definiti dai Piani di Assistenza Individuali.

Gli orari e i giorni degli accessi dei nostri professionisti sono concordati con i pazienti e le loro famiglie.



Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
Sede Legale e Operativa:
Via Gianfranco ZURETTI 49 - 20124 MILANO
C.F. e P.I. 07376910969
Telefono: +39 02 36564129 FAX: +30 02 89690505
e-mail: info@paxmedomiciliare.com

Timbro/Intestazione

**GRUPPO
PAXME**

**Modulo per la gestione
reclami dei clienti**

Pag. 1/1

Mod. CSC. 03 Rev. 3 del 09/02/2021

Spazio riservato all'Ufficio Qualità

PROT. _____

MODULO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

NOTA RECLAMI

Data.... Ore.....

Operatore che ha ricevuto il reclamo: _____

Ha telefonato Si è presentata il Sig./Sig.ra. _____

Per l'utente _____

indirizzo _____

numero telefonico _____

Ha lasciato la seguente comunicazione reclamo:

Firma dell'operatore _____

Individuazione delle cause:

.....
.....
.....

Adempimenti posti in essere per risolvere il problema:

.....
.....



**GRUPPO
PAXME**

**Modulo per la gestione
reclami dei clienti**

Pag. 1/1

Mod. CSC. 03 Rev. 3 del 09/02/2021

.....
.....
.....
.....

Esito del reclamo:

.....
.....
.....
.....

Eventuale formazione proposta:

.....
.....

Verifica di efficacia:

.....
.....
.....
.....

firma Responsabile Azione Correttiva _____



PAXME Domiciliare

GRUPPO PAXME

Modulo di soddisfazione del cliente

Pag. 1 di 1

Mod. PXMST 27 Rev. 1 del 09.06.2022

Il questionario viene compilato in data ____/____/____:

Verifica soddisfazione

Informazioni ricevute (indicare il grado di soddisfazione)	Grado di soddisfazione			
	Ottimo	Buono	Medio	Pessimo
1. Disponibilità nel fornire informazioni				
2. Rispondenza alle necessità				
3. Utilità rispetto alle proprie esigenze				
4. Quanto ritiene importante il grado di soddisfazione in relazione alle informazioni ricevute?	Molto		Abbastanza	Poco
Organizzazione (valutare l'organizzazione del servizio)	Grado di soddisfazione			
	Ottimo	Buono	Medio	Pessimo
5. Tempestività nell'affrontare i problemi				
6. Capacità di rispondere ai problemi				
7. Quanto ritiene importante il grado di soddisfazione in relazione all'organizzazione?	Molto		Abbastanza	Poco
Adeguatezza servizio (indicare il grado di adeguatezza del servizio a rispondere alle sue problematiche)	Grado di soddisfazione			
	Ottimo	Buono	Medio	Pessimo
8. Adeguatezza				
9. Quanto ritiene importante il grado di soddisfazione in relazione al servizio ricevuto?	Molto		Abbastanza	Poco
Operatore	Grado di soddisfazione			
	Ottimo	Buono	Medio	Pessimo
..... (nome e cognome)				
Tempestività				
Preparazione				
Operatore	Grado di soddisfazione			
	Ottimo	Buono	Medio	Pessimo
..... (nome e cognome)				
Tempestività				
Preparazione				
Operatore	Grado di soddisfazione			
	Ottimo	Buono	Medio	Pessimo
..... (nome e cognome)				
Tempestività				
Preparazione				
10. Quanto ritiene importante il grado di soddisfazione in relazione agli operatori?	Molto		Abbastanza	Poco

GIUDIZIO COMPLESSIVO	OTTIMO	BUONO	MEDIO	PESSIMO
----------------------	--------	-------	-------	---------

Suggerimenti:

Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare
 Sede Legale e Operativa:
 Via Gianfranco Zuretti, 49 - 20125 MILANO
 C.F. e P.I. 07376910969
 Telefono: +39 02 67382785 FAX: +39 02 89690505
 e-mail: info@paxmedomiciliare.com

