



S.M.I.  
SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO  
Via Gramsci, 176  
25021 – Bagnolo Mella (BS)  
Tel. 030/6822136 Fax 030/6821969  
E-mail: infobagnolomella@smimagodioz.it

Carta dei  
Servizi

2018

SMI U.O.  
BAGNOLO MELLA





S.M.I.  
SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO  
Via Gramsci, 176  
25021 – Bagnolo Mella (BS)  
Tel. 030/6822136 Fax 030/6821969  
E-mail: infobagnolomella@smimagodioz.it

## INDICE

PREMESSA	3
LO SMI: DI COSA SI OCCUPA E A CHI SI RIVOLGE	4
PERSONALE DEL SERVIZIO	4
ORGANIGRAMMA	5
AMBITI DI INTERVENTO	6
FASE DI ACCOGLIENZA	7
FASE DI VALUTAZIONE	7
FASE DI PRESA IN CARICO	8
DIMISSIONE	9
PRESTAZIONI GRATUITE E A PAGAMENTO	9
STRUMENTI DI TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA	11
DIRITTO DI ACCESSO	12
VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO	12
SEDE E ORARI	13

Allegati:

Allegato A - Codice Etico

Allegato B – Questionario di Valutazione

Allegato C – Scheda di rilevazione apprezzamenti/reclami



S.M.I.  
SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO  
Via Gramsci, 176  
25021 – Bagnolo Mella (BS)  
Tel. 030/6822136 Fax 030/6821969  
E-mail: infobagnolomella@smimagodioz.it

## PREMESSA

La Cooperativa "Il Mago di Oz scs" Onlus è stata istituita nel 2004 ed opera dal 2006 erogando servizi di diagnosi, cura e riabilitazione delle dipendenze patologiche. La sede legale della Cooperativa si trova in via Garibaldi 50 a Rezzato (Bs) (tel. 030/2590761 - fax 030/2791738), la sede amministrativa a Brescia in Via Donatello 105 (tel. 030/640438 – fax 030/641620). Le unità operative della cooperativa sono:

- SMI presso Ospitaletto, via Padana Superiore 161;
- SMI presso Rezzato via Garibaldi 50;
- SMI presso Bagnolo Mella, via Gramsci 176;
- SMI presso Pisogne, Piazza Mercanti 1;
- Comunità terapeutico riabilitativa residenziale Donatello, Brescia via Donatello 105;
- Consultorio familiare Sant'Andrea, Iseo via Giardini Garibaldi, 3/L.

La "mission" della cooperativa e il contesto con cui la stessa interagisce impongono di assicurare che tutte le attività vengano svolte nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dipendenti, collaboratori e partner contrattuali.

In quest'ottica il Consiglio di amministrazione della cooperativa ha adottato, con deliberazione n. 47 del 13/03/2013 e successive revisioni, il Codice Etico (Allegato A), che definisce la politica della Cooperativa stessa e contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità nei confronti di tutti i "portatori di interesse".

Il servizio Multidisciplinare integrato "Il Mago di Oz" di Bagnolo Mella opera nel rispetto dei principi espressi nel Codice Etico. Si dota, inoltre, degli strumenti più opportuni affinché il Codice Etico sia adeguatamente diffuso e pienamente applicato.

Il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Codice Etico è affidato all'Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001. L'Organismo di Vigilanza svolge annualmente verifiche ispettive presso la sede.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il servizio SMI "Mago di Oz" di Bagnolo Mella ha inserito nelle procedure uno strumento di rilevazione delle opinioni degli utenti tramite la compilazione di un questionario anonimo (Allegato B).

L'attività di vigilanza e controllo sulla presente unità d'offerta è esercitata dall'ATS di Brescia attraverso attività volte alla verifica del possesso e mantenimento nel tempo dei requisiti generali e specifici, di esercizio e di accreditamento, e verifica dell'appropriata erogazione delle prestazioni effettuate al servizio.



S.M.I.  
SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO  
Via Gramsci, 176  
25021 – Bagnolo Mella (BS)  
Tel. 030/6822136 Fax 030/6821969  
E-mail: infobagnolomella@smimagodioz.it

## **LO SMI: DI COSA SI OCCUPA E A CHI SI RIVOLGE**

Lo S.M.I. è un servizio ambulatoriale che si occupa di prevenzione, diagnosi e trattamento di persone (italiane e straniere) con problemi di abuso o dipendenza da sostanze stupefacenti, alcool o gioco d'azzardo patologico, attraverso interventi personalizzati integrati sia in sede (trattamento coordinato tra le diverse figure professionali presenti - medico, psicologo, assistente sociale, educatore, infermiere) che fuori sede (comunità terapeutiche, Dipartimenti Salute Mentale, Medicina Interna, Gastroenterologia, Agenzie per l'Inserimento Lavorativo, ecc).

Lo S.M.I. garantisce programmi terapeutici o educativi informativi su invio da parte della Prefettura (Art.75/Art.121 Dpr 309/90) e percorsi finalizzati al rilascio di certificazioni su invio della Commissione Medica Locale Patenti (art.186 C.d.S. e art. 187 C.d.S).

Offre gli stessi programmi, attività e prestazioni erogati dai Servizi Territoriali per le Dipendenze gestiti dalle ASST e risponde agli stessi requisiti, sia strutturali che organizzativi, previsti dalla specifica normativa regionale.

Ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento in data 23/11/2010 (delibera Asl n.551), l'Accreditamento da Regione Lombardia in data 29/12/2010 (D.G.R. n.1161) ed è a contratto con l'Asl di Brescia dal 25/02/2011.

Il Servizio rileva ed elabora, sulla base delle indicazioni stabilite a livello nazionale e regionale, i dati statistici ed epidemiologici relativi alle attività e al territorio di competenza.

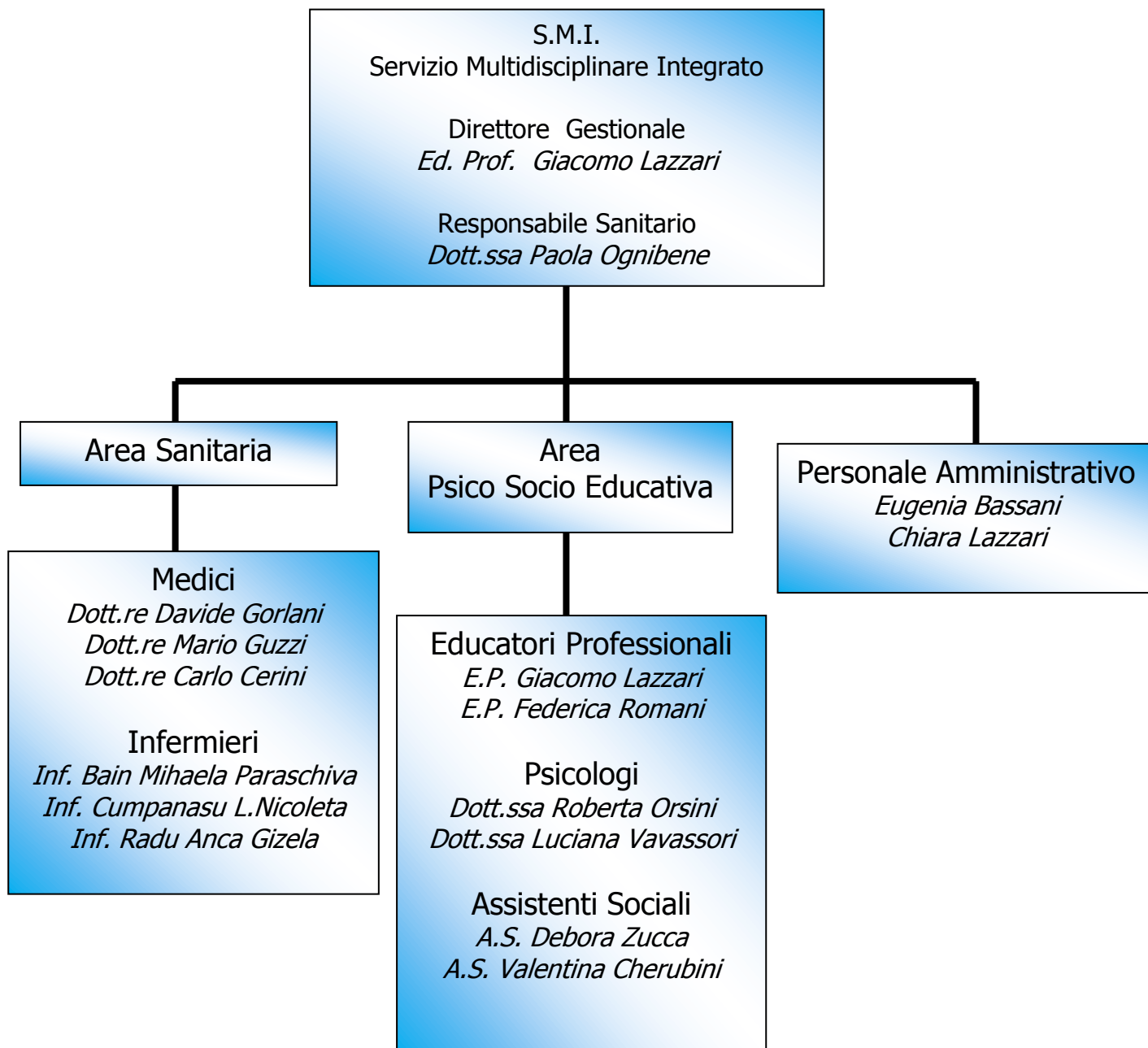
## **PERSONALE DEL SERVIZIO**

Tutte le attività vengono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato ed interdisciplinare costituito da Psicologo, Assistente Sociale, Medico, Infermiere Professionale, Educatore Professionale e personale amministrativo. L'equipe multidisciplinare fa capo al Direttore Gestionale e al Responsabile Sanitario.

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. E' finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.

Tutti gli operatori che operano all'interno della struttura sono dotati di un cartellino di riconoscimento, visibile da parte degli utenti. Il cartellino riporta, in modo chiaro e facilmente percepibile, i seguenti elementi: nome e cognome, fotografia e qualifica dell'interessato.

## ORGANIGRAMMA





## **AMBITI DI INTERVENTO e FUNZIONI DI OGNI SINGOLA PROFESSIONE**

Le prestazioni erogate rispondono a problematiche sanitarie, psicologiche e sociali e trovano sintesi nel lavoro d' équipe multi-professionale. Attraverso la valutazione medica, psicologica e sociale (trattamento di eventuali sintomi di astinenza, inquadramento delle malattie infettive e delle patologie correlate all'uso di droghe o di alcool, inquadramento e sostegno psicologico e sociale) viene individuato il percorso terapeutico più idoneo, con l'obiettivo di riconoscere e trattare il problema e di accompagnare le persone interessate al reinserimento sociale.

### **a) Area Sanitaria**

Al medico compete la valutazione diagnostica della patologia d'abuso o dipendenza e delle patologie somatiche ad essa correlate, la prescrizione di accertamenti a fini di approfondimento diagnostico, la prescrizione e il controllo del trattamento farmacologico.

Il personale infermieristico svolge mansioni "attuative" che consistono nell'eseguire interventi di supporto al paziente come da indicazione medica e mansioni strettamente "relazionali".

### **b) Area Psicologica**

Lo psicologo è presente in tutte le fasi dell'agire terapeutico: analisi della richiesta, diagnosi-valutazione psicologica, monitoraggio del trattamento. Attraverso gli strumenti del colloquio (individuale e/o con i familiari) e dei test d'approfondimento, lo psicologo raccoglie la storia personale e relazionale del paziente, rivela il funzionamento e la struttura di personalità, le dinamiche familiari, co-costruisce il significato della esperienza della dipendenza e individua le risorse psicologiche attivabili ai fini del processo di cambiamento.

### **c) Area Sociale/Educativa**

L'educatore è presente in tutte le fasi dell'agire terapeutico: analisi della richiesta, valutazione socio educativa, monitoraggio del trattamento, attraverso gli strumenti del colloquio (individuale e/o con i familiari) e dei test d'approfondimento, l'educatore raccoglie la storia personale e relazionale del paziente, raccoglie informazioni sociali e di rete intorno al paziente, le dinamiche familiari, co-costruisce le strategie educative attivabili ai fini del processo di cambiamento. Gli interventi sono finalizzati alla promozione dell'integrazione dell'utente nel contesto di appartenenza ed a favorire lo sviluppo della sua rete sociale. In particolare viene posta attenzione alla qualità delle relazioni familiari, alle opportunità occupazionali e all'utilizzo delle risorse pubbliche e private offerte dal territorio.



S.M.I.  
SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO  
Via Gramsci, 176  
25021 – Bagnolo Mella (BS)  
Tel. 030/6822136 Fax 030/6821969  
E-mail: infobagnolomella@smimagodioz.it

IL MAGO DI OZ

## FASE DI ACCOGLIENZA

L'interessato può rivolgersi direttamente allo SMI con accesso diretto (cioè senza impegnativa del Medico di Medicina Generale). Sono garantiti il diritto alla libera scelta del luogo di cura, la riservatezza e, se richiesto, l'anonimato.

Entro 7 giorni dal primo contatto con l'utente viene fissato ed effettuato un primo appuntamento di accoglienza per l'ascolto e la valutazione della richiesta, la raccolta dei principali dati necessari all'apertura della cartella clinica e la descrizione delle modalità di presa in carico.

E' garantita, in un periodo massimo di 10 giorni dalla data del primo contatto, una prima valutazione generale della situazione del paziente che dovrà essere anche di tipo sociale nel caso che il soggetto conviva con minori o sia un minore.

È garantita una valutazione multidisciplinare del soggetto nei successivi 15 giorni e in un periodo massimo di 8 giorni alle tossicodipendenti in stato di gravidanza e quando la particolare gravità della situazione sanitaria lo richieda; alle pazienti in stato di gravidanza è inoltre assicurata una visita medica immediata al primo contatto.

In caso di soggetto minorenne, è garantita, in un periodo massimo di 10 giorni dalla data del primo contatto, una prima valutazione generale della situazione del paziente.

Il Servizio non prevede liste di attesa. Il primo colloquio con il Responsabile del servizio è garantito entro un massimo di 7 giorni.

## FASE DI VALUTAZIONE

A seguito del primo contatto si procede con una fase di valutazione finalizzata a delineare un percorso terapeutico per l'utente, tale valutazione viene svolta attraverso le seguenti fasi:

- **Accettazione:** è il momento in cui l'utente si rivolge al servizio. In questa fase il Responsabile del Servizio procede alla registrazione anagrafica dell'utente e alla valutazione della pertinenza della domanda rispetto agli scopi e alle attività offerte dal servizio ambulatoriale.
- **Colloquio con il Medico:** consta di visita medica, raccolta anamnestica, valutazione della documentazione clinica pregressa (accertamenti strumentali e di laboratorio) al fine di stabilire le condizioni di salute complessive dell'utente e individuare eventuali patologie che possono influenzare il futuro percorso terapeutico. Il Medico procede poi, mediante l'utilizzo di manuale diagnostico, alla valutazione delle condizioni dell'utente relativamente al consumo, abuso, dipendenza da sostanze stupefacenti o alcol o dipendenza da gap.



- **Colloquio con lo Psicologo:** è finalizzato alla raccolta dell'anamnesi psicologica e alla formulazione di un quadro generale del funzionamento psicologico e relazionale dell'utente. Durante questo colloquio lo psicologo raccoglie le informazioni utili per valutare la persona con gli strumenti psicodiagnostici.
- **Colloquio con Educatore Professionale/Assistente Sociale:** vengono raccolte le informazioni sulla situazione sociale dell'utente e, in particolare, sulla situazione socio-educativa della persona nel suo contesto familiare, lavorativo, di rete relazionale, sociale, nonché della situazione giuridica.

Ulteriori strumenti diagnostici utilizzati:

- **Somministrazione test-questionari:** utili per delineare la condizione dell'utente relativamente a diverse aree di riferimento;
- **Indagini tossicologiche:** fondamentali per evidenziare l'assunzione di sostanze stupefacenti. Possono essere effettuate su un campione di urine o su matrice cheratinica oppure in entrambe le modalità;
- **Indagini ematochimiche:** permettono di avere un ulteriore quadro diagnostico della condizione di salute dell'utente e, in particolare, di determinarne la modalità di assunzione di alcol dell'utente.

Come esito della valutazione, il Servizio, per quanto riguarda i pazienti con problemi di alcol e sostanze stupefacenti, rilascia un **certificato** che identifica il Livello di gravità. Tale certificato è valido 180 giorni dalla data di rilascio e consente all'utente di recarsi in uno dei servizi ambulatoriali per le dipendenze (Ser.T. o SMI) di Regione Lombardia, per avviare un Piano Terapeutico-Assistenziale, compreso nello stesso Servizio in cui è stata effettuata la valutazione.

La valutazione identifica in modo chiaro e dettagliato i problemi attuali del paziente. Contiene la descrizione del disturbo principale, consistente in una sintesi clinica che riporti sintomi, condizioni, ipotesi diagnostica (con l'utilizzo delle categorie individuate secondo la nuova DGR).

## FASE DI PRESA IN CARICO

Si propone un programma terapeutico, condiviso con il paziente, che in taluni casi può svolgersi totalmente presso l'ambulatorio e può essere articolato in:

- a. visite mediche,
- b. analisi di laboratorio, anche per patologie correlate,
- c. ricerca per il virus HIV (questo esame possono effettuarlo anche persone non alcol tossico-dipendenti),
- d. trattamenti farmacologici,
- e. colloqui di sostegno psicologico o psicoterapia individuale o familiare,





S.M.I.  
SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO  
Via Gramsci, 176  
25021 – Bagnolo Mella (BS)  
Tel. 030/6822136 Fax 030/6821969  
E-mail: infobagnolomella@smimagodioz.it

IL MAGO DI OZ

- f. assistenza sociale,
- g. consulenza o supporto educativo.

In alcuni casi il programma può prevedere fasi o momenti esterni:

- h. programmi riabilitativi in comunità terapeutiche,
- i. programmi di reinserimento lavorativo,
- j. attività di reinserimento sociale anche in collaborazione con volontariato e reti sociali,
- k. consulenze o presa in carico congiunta con altri servizi (consultorio familiare, psichiatria, reparti ospedalieri, ecc..)

I familiari, quando possibile, vengono coinvolti nel programma terapeutico. L'obiettivo è aiutarli a gestire le tensioni e le difficoltà presenti nella relazione con il familiare problematico, coinvolgendoli nel processo di cambiamento. Si propongono anche strategie per favorire l'accesso del familiare con problemi di dipendenza al Servizio al fine di avviare il percorso di valutazione e trattamento terapeutico.

## **FASE DI DIMISSIONE**

La dimissione viene programmata di comune accordo con l'interessato ed eventuali altri interlocutori coinvolti (familiari o rete dei servizi attivati).

Viene rilasciata al paziente una lettera di dimissione redatta dalle figure professionali coinvolte nel trattamento terapeutico.

## **PRESTAZIONI GRATUITE E A PAGAMENTO**

Lo SMI eroga le prestazioni gratuite previste nei livelli essenziali di assistenza (LEA) per la cura delle dipendenze da sostanze psicoattive (alcol e sostanze stupefacenti) e quelle volte alla cura del gioco d'azzardo patologico. Gratuito è anche il programma terapeutico educativo/formativo previsto per le persone segnalate dalla Prefettura (Art.75).

Le prestazioni finalizzate al rilascio di certificazioni per invio della Commissione Patenti sono a carico dell'interessato così come le certificazioni di non tossico/alcoldipendenza.

## **INVIO DALLA COMMISSIONE PATENTI**

Le persone sanzionate per guida in stato di ebbrezza alcolica (art.186 C.d.S.) o per guida sotto effetto di sostanze stupefacenti (art.187 C.d.S.), oltre alla sanzione della sospensione della patente, devono sottoporsi ad una visita che accerti la loro idoneità alla guida. Titolare di questo accertamento è la Commissione Medica Patenti di Guida. Al momento della visita le persone devono tuttavia presentare alcuni documenti, tra cui una "Valutazione" ovvero una certificazione in cui il servizio attesta se la persona presenti segni o sintomi di dipendenza dall'alcol e/o sostanze stupefacenti e/o problemi ad essi correlati. Per rilasciare tale attestazione lo SMI svolge un programma di valutazione articolato, che varia da utente a utente a seconda delle richieste specifiche della



Commissione Medica Locale Patenti, curato da medici e infermieri. Le prestazioni finalizzate al rilascio di certificazioni per invio della Commissione Patenti sono a carico dell'interessato e il pagamento delle stesse è previsto a inizio percorso.

<b>Prestazione</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Importo</b>
Visita medica	Prima visita specialistica	€ 43,38
Visita medica	Visita specialistica successiva alla prima	€ 12,91
Visita medica	Visita specialistica successiva alla prima con rilascio di relazione/certificazione	€ 43,38
Esami ematochimici	Accertamenti per "pacchetto alcool"	€ 25,00
Esami su urine	Esami di ricerca sostanze stupefacenti su urina (cad.)	€ 2,84 esecuzione + € 2,95 ogni sostanza
Esami su capello	Esami di ricerca sostanze stupefacenti su capello (cad.)	€ 2,84 esecuzione + € 20,00 ogni sostanza
Esami su capello	Esami di ricerca alcol (ETG) su capello	€ 35,00

## **PERCORSO DI VALUTAZIONE PER IL RILASCIO DI CERTIFICAZIONE DI NON TOSSICO/ALCOL DIPENDENZA**

Il percorso di valutazione è di tipo ambulatoriale e di durata due – tre mesi. L'utente durante il percorso dovrà sottoporsi a tre visite mediche e due colloqui psicologici per il rilascio della certificazione/relazione sanitaria. Inoltre l'utente dovrà: effettuare un prelievo ematico, un prelievo del capello per la ricerca di sostanze di abuso (eroina, cocaina, cannabinoidi, amfetamine, ecstasy ed Etc), quattro controlli, settimanali e consecutivi, dei metaboliti tossicologici su urine, con la procedura medico legale, per sostanze di abuso (oppiacei, cocaina, cannabinoidi, amfetamine ed ecstasy).

Il costo delle prestazioni mediche e degli esami di laboratorio è a carico dell'utente.

<b>Prestazione</b>	<b>Tariffa</b>
n. 3 visite mediche con rilascio di documentazioni	€ 112,58
n. 2 colloqui psicologici	€ 62,49
n. 1 prelievo ematico	€ 25,00
n. 4 controlli dei metaboliti tossicologici urinari ML	€ 70,36
n. 1 prelievo del capello per sostanze stupefacenti	€ 102,84
n. 1 prelievo del capello per Etc	€ 35,00

Il pagamento può essere effettuato in contanti al momento dell'erogazione della prestazione o tramite bonifico bancario. L'amministrativa provvede a conteggiare per ciascun paziente l'importo da pagare e rilascia opportuna ricevuta fiscale per la detrazione fiscale spettante.



## **STRUMENTI DI TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA**

Lo SMI Mago di OZ di Bagnolo Mella riconosce i diritti di cui ogni persona è portatore e si impegna per garantirne la promozione e il rispetto. In particolare vuole assicurare:

- L'Informazione: il diritto di ogni persona a essere informato sul proprio stato di salute, sull'iter diagnostico e terapeutico, sul personale che lo ha in cura o che esegue le diverse attività socio-sanitarie.
- La Riservatezza: tutti i dati personali sono trattati nel rispetto dei diritti fondamentali della persona in ottemperanza delle disposizioni della legislazione vigente (D.Lgs. 196/2003).
- Il Consenso: al primo accesso al servizio viene richiesto all'utente l'autorizzazione al trattamento dei dati personali attraverso la sottoscrizione del relativo consenso informato come previsto dalla normativa vigente.
- La Sicurezza: Il Mago di Oz assicura ai propri utenti il massimo della sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/08. E' dovere di ogni persona collaborare per evitare comportamenti difformi e per gestire eventuali situazioni di allarme.
- L'Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione.
- La Trasparenza: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- Fiducia e attenzione: ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- Suggerimento o reclamo: ogni cittadino ha diritto di presentare per iscritto suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta scritta entro 7 giorni lavorativi. E' messo a disposizione dell'utenza apposito modulo per la segnalazione di reclami ed encomi da compilare e consegnare in reception.
- Continuità della cura: in caso di dimissioni, o di trasferimento presso altro Servizio, viene garantita la continuità assistenziale nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy. Il Servizio provvederà a rilasciare su richiesta dell'utente, o di altro Servizio specialistico, previo consenso dell'utente, una relazione in cui verranno evidenziate: le condizioni di salute, la terapia farmacologica in corso, la sintesi sul percorso effettuato e tutte le eventuali informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.



S.M.I.  
**SERVIZIO MULTIDISCIPLINARE INTEGRATO**  
Via Gramsci, 176  
25021 – Bagnolo Mella (BS)  
Tel. 030/6822136 Fax 030/6821969  
E-mail: infobagnolomella@smimagodioz.it

## **DIRITTO DI ACCESSO**

Lo SMI Mago di Oz garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui agli art. 22 e seguenti della Legge n.241/1990 e gli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012.

Ogni utente ha il diritto a presentare domanda di copia della documentazione socio-sanitaria, previa formale richiesta al Responsabile Sanitario della Cooperativa. Analogamente, copia della documentazione può essere richiesta, sempre tramite domanda formale al Responsabile Sanitario, dal Legale rappresentante dell'utente, dall'Autorità Giudiziaria, da Periti di parte o d'Ufficio.

La copia della cartella clinica ambulatoriale prevede i seguenti costi:

- Quota fissa fino a 100 pagine autenticata € 20,00
- Da 101 a 300 pagine autenticata € 40,00
- Da 301 a 500 pagine autenticata € 65,00
- Da 500 a enne pagine autenticata € 150,00

La copia della cartella clinica dovrà essere prodotta e consegnata all'utente entro 7 giorni lavorativi, che verranno conteggiati a partire dal giorno in cui l'utente ha presentato formale richiesta scritta.

Se richiesta con modalità di urgenza, la consegna della copia dovrà essere effettuata entro 3 giorni lavorativi con un ulteriore costo di € 5,00.

Per la spedizione, si fa riferimento alle tariffe vigenti nelle Poste Italiane (costo in base al peso).

## **VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO**

Lo SMI di Bagnolo Mella si impegna alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante indagine sulla soddisfazione degli utenti attraverso distribuzione periodica (una volta l'anno- da Ottobre a Dicembre) di questionari di gradimento del servizio agli utenti i cui risultati elaborati vengono relazionati annualmente (entro il 31/03 dell'anno successivo alla somministrazione dei questionari stessi). Gli item sono costituiti da domande cui il soggetto deve fornire una risposta barrando una delle sei alternative possibili (0. Totale disaccordo; 1. Rilevante disaccordo; 2. Limitato disaccordo; 3. Limitato accordo; 4. Rilevante accordo; 5. Totale accordo). Il questionario consente inoltre l'aggiunta di un suggerimento personale in uno spazio riservato sul fondo del foglio di risposta. Nell'area front-office l'operatore presente invita alla compilazione, sincerandosi che il questionario non sia già stato compilato in precedenza.





## **Orari di apertura del servizio al pubblico**

- Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 19.00 orario continuato
- Il sabato, la domenica e nei giorni festivi il servizio di somministrazione della terapia è garantito presso l'Unità Operativa di Ospitaletto (BS) in Via Padana Superiore n°161.

Per l'intero orario di apertura al pubblico, è garantita la risposta a quesiti telefonici per eventuali comunicazioni urgenti e richieste di informazioni.

La somministrazioni di terapie, anche sostitutive, è garantita, anche al domicilio, se necessario, con orari congrui all'utenza per 365 giorni l'anno come riportato nella tabella sottostante.

I prelievi ematici vengono effettuati i giovedì dalle 08.00 alle 09.30.

Negli orari di non presenza medico-infermiere si garantisce la pronta reperibilità del personale infermieristico.

	Ricevimento colloqui su appuntamento	Prelievi	Somministrazione Farmaci Esami Urine	
			Mattina	Pomeriggio
Lunedì	10,00 - 19,00		11,00-14,00	16-19
Martedì	10,00 - 19,00		11,00-14,30	16-19
Mercoledì	10,00 - 19,00		11,00-14,30	16-19
Giovedì	8,00 - 19,00	8,00-9,30	10-13	16,45-19
Venerdì	10,00 - 19,00		11,00-14,30	16-19
Sabato	<b><u>E' garantita la somministrazione della terapia dalle 8,30 alle 10,30 presso l'U. O. di Ospitaletto (BS)</u></b>			
Domenica				