



# *Carta dei Servizi*

CAMPER SANITARIO

## **INTRODUZIONE**

Gentile Signore / Signora,

Il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante, che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissati per erogare un servizio sanitario di qualità.

È inoltre uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi del nostro Servizio.

L'obiettivo che con questo documento ci poniamo è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Camper Sanitario offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere quello a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità.

Per raggiungere questo obiettivo ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento o suggerimento.

## Sommario

Sommario .....	2
1. PREMESSA .....	3
2. MISSION .....	5
3. FINALITA' E CARATTERISTICHE .....	6
4. DESTINATARI DEL SERVIZIO .....	7
5. DESCRIZIONE DEI CAMPER SANITARI.....	7
6. PROFESSIONALITA' PRESENTI.....	8
7. DOVE SIAMO, COME CONTATTARCI E COME ACCEDERE AL SERVIZIO .....	9
8. Servizi Offerti.....	10
8.1 Ambulatorio infermieristico.....	10
8.2 Prelievo ematico, raccolta campioni di materiale biologico, tamponi Covid 19 .....	11
8.3 Telemedicina.....	11
8.4 Telemonitoraggio .....	11
8.5 Teleconsulto .....	12
8.6 Telesupporto psicologico .....	12
8.7 Diagnostica per immagini .....	12
8.8 Interventi di educazione sanitaria/ prevenzione.....	12
9. TUTELA E PRIVACY .....	13
10. Diritti del paziente.....	13
11. Segnalazione Reclami .....	13
12. Indagine sulla soddisfazione dei pazienti.....	13
ALLEGATO 1: MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI .....	15

## 1. PREMESSA

Il progetto Assistenza 4.0 nasce dalla volontà della cooperativa Stella Polare di creare un servizio che risponda alle nuove esigenze di cura da parte della popolazione.

La cooperativa Sociale Stella Polare è stata costituita nel 2014 con lo scopo di offrire assistenza sia domiciliare che residenziale a soggetti disabili, anziani, portatori di handicap.

Assistenza 4.0 è un **servizio di prossimità e di continuità**, che intende portare la sanità vicino ai luoghi di vita delle persone (abitazioni, luoghi di lavoro, scuole, farmacie, ambulatori dei MMG e dei Pdl...) per mezzo di sistemi di **telemedicina**.

Si offre così la possibilità di accedere ai servizi sanitari direttamente nel proprio territorio di appartenenza e qualora se ne avesse bisogno, direttamente a casa propria.

La **tecnologia** rappresenta la chiave di volta nel nuovo scenario delle cure territoriali, per mezzo di essa si potranno creare collegamenti diretti tra l'utente e gli specialisti del settore che a loro volta potranno confrontarsi per monitorare la situazione clinica dei loro assistiti.

L'elevata percentuale di alfabetizzazione tecnologica della popolazione che si riscontra nell'utilizzo di strumenti che ci accompagnano nella vita quotidiana come lo smartphone, fa sì che la tecnologia possa diventare un servizio a supporto della popolazione attraverso applicativi di semplice utilizzo caratterizzati da elevati livelli di comprensibilità, inclusione e innovazione.



In un contesto socio-sanitario che sta registrando epocali cambiamenti dal punto di vista dell'erogazione delle cure, intendiamo offrire alla popolazione un modello assistenziale che vede nell'**infermiere** che opera in ambito territoriale il cardine di una strategia ampiamente condivisa nei piani sanitari nazionali e regionali in cui si mira a perseguire obiettivi di salute del singolo e della collettività (community oriented primary care).

Pertanto non ci si limita all'erogazione di servizi ma si mettono in atto modelli orientati alla prevenzione (primaria e secondaria) e alla promozione della salute, processo che permette alle persone di aumentare il proprio controllo sulla salute e di migliorarla.



Nuovi modelli di cura presuppongono un **coinvolgimento proattivo dei MMG e dei PdLS in collaborazione con la figura dell'infermiere**, al fine di intercettare gli individui inseriti nei loro stessi luoghi di vita, superando la logica di medicina di attesa a favore di quella che ad oggi viene definita medicina di iniziativa in cui sono gli stessi professionisti a raggiungere le persone.

In questo scenario l'infermiere è un professionista inserito nella comunità, che lavora in stretto contatto con i cittadini, in grado di creare una relazione di fiducia con gli individui che la compongono, per promuovere la salute e consentire di raggiungere il più elevato livello di benessere possibile; a tal scopo interagisce con i diversi professionisti della salute sotto forma di case manager.

L'attività assistenziale si realizza attraverso la pianificazione e la realizzazione di percorsi di promozione della salute e di self care educando le persone sui corretti stili di vita, sui fattori di rischio per la propria salute, sul riconoscere precocemente i bisogni di salute non espressi della popolazione, in relazione alle diverse fasce di età.

In particolar modo l'emergenza sanitaria che stiamo vivendo ha fortemente evidenziato la necessità da parte dei cittadini di sentirsi supportati di fronte alla gestione del proprio stato di salute.



A questo scopo il progetto prevede la realizzazione di un **servizio mobile che raggiunga i cittadini in maniera capillare sul territorio dell'entroterra Piceno**, collocandosi in un'ottica di stretta collaborazione con tutti i soggetti che a vario titolo concorrono a gestire la salute delle persone sul territorio, primi fra tutti i medici di medicina generale.

## 2. MISSION

Il progetto ha come obiettivo primario quello di **prendersi cura delle persone** e delle loro famiglie nell'ambito del proprio ambiente di vita quotidiano.

Le famiglie sono risorse per la salute e il benessere e sono centrali nella prevenzione e promozione della salute; la salute delle famiglie determina quella della comunità e viceversa. I nuovi bisogni di salute richiedono un forte incremento della **flessibilità** organizzativa e la **ricerca** di nuovi strumenti gestionali che assicurino l'appropriatezza ed efficacia degli interventi, la **sostenibilità** dei modelli, il **gradimento** dei cittadini, la **qualità** professionale.

In linea con quanto sta avvenendo nel panorama socio assistenziale si assume un modello di "presa in carico", frutto del passaggio dal concetto del "curare" a quello del "prendersi cura" della persona nella complessità e globalità dei bisogni, con un'attenzione particolare anche alla famiglia e al contesto di riferimento. La parola d'ordine è **l'Integrazione istituzionale**, tra **servizi**, tra **operatori**, con i **cittadini**. E' una necessità imprescindibile quella di sviluppare reti assistenziali a cui partecipino servizi diversi, coinvolgere e valorizzare le singole autonomie e tutti i soggetti che sono chiamati a svolgere un ruolo per il perseguimento del benessere della popolazione. Si impone la necessità di realizzare un nuovo approccio organizzativo che assume il bisogno di salute prima dell'insorgere della malattia, o prima che essa si manifesti o si aggravi, prevedendo ed organizzando le risposte assistenziali.

Nuovi orizzonti si delineano per una medicina generale organizzata che promuove la **prevenzione** e i corretti stili di vita attraverso strumenti di **wellness** e **health care**, la gestione delle malattie croniche (follow-up) attraverso nuovi modelli di integrazione e strumenti di diagnosi. Il nostro focus è rintracciabile nell'ampio utilizzo delle tecnologie di ultima generazione (sanità digitale) che rappresentano un fattore abilitante per la realizzazione di un processo di integrazione economicamente sostenibile poiché consentono un significativo risparmio in termini di tempo e di spostamenti, **una maggiore tempestività nell'effettuare le diagnosi** e **una ridotta incidenza di riacutizzazione dei soggetti affetti da patologie croniche**.

Intendiamo dotarci di soluzioni tecnologiche in grado di supportare anche a distanza la popolazione, per mezzo di un'interfaccia semplice e intuitiva (user-friendly) attraverso un sistema di telemedicina che prevede funzioni di tele monitoraggio, tele assistenza, tele consulto e tele visita. I professionisti, negli interventi che metteranno in pratica, dovranno fare costantemente riferimento alle evidenze scientifiche in forma di linee guida, protocolli, procedure.

### 3. FINALITA' E CARATTERISTICHE

Il progetto Assistenza 4.0 fa riferimento ai seguenti principi:

- **Integrazione:** rappresenta la parola chiave appunto, poiché ci si propone di creare un collegamento continuativo nel tempo mirato a garantire un percorso che metta in comunicazione i professionisti che lavorano in ambito ospedaliero che gestiscono le acuzie, con chi invece opera sul territorio. Nello specifico si intende garantire una presa in carico dell'utente multidisciplinare che permetta una gestione condivisa e integrata dei bisogni di salute.
- **Accessibilità:** sono facilmente accessibili da tutta la popolazione in quanto i MMG, i privati o gli enti locali potranno prenotarli, gli operatori si recheranno direttamente a domicilio qualora ce ne fosse bisogno.
- **Equità di accesso alle cure:** tutti i cittadini potranno accedere ai servizi sanitari, in questo modo si potrà concorrere alla riduzione della disuguaglianza di accesso alle cure, in particolare nel caso di soggetti fragili o di cittadini che vivono in zone rurali
- **Uguaglianza:** l'accesso al servizio è consentito a tutti senza alcuna distinzione di sesso, credo religioso, orientamento politico.  
Tutti gli operatori fanno riferimento al codice etico prodotto dai propri ordini professionali nonché a quello della cooperativa che gestisce il progetto.
- **Imparzialità:** i comportamenti dei professionisti sono dettati da principi di imparzialità e trasparenza e non vengono in alcun modo condizionati da fattori esterni.
- **Sostenibilità:** è ormai ampiamente dimostrato come i sistemi sanitari basati sulle cure primarie garantiscano cure clinicamente più efficaci ed economicamente più efficienti rispetto ad altri sistemi che non lo sono.  
Si va inoltre ad intervenire in una fase precoce della malattia attraverso il monitoraggio, quindi si riduce così il tasso di aggravamento e di mortalità.  
Si favorisce la gestione dei malati a domicilio, in particolar modo quelli cronici con un notevole risparmio di risorse in termine di mobilitazione di mezzi che servirebbero per portarli nei luoghi predisposti alle cure come gli ospedali, gli ambulatori o le cliniche private.  
Le famiglie non devono così con fatica disporre complicati trasporti sanitari che spesso portano gli utenti a rinunciare ad una prestazione sanitaria poiché impossibilitati a raggiungere il luogo dove essa verrebbe effettuata.  
Si punta alla razionalizzazione delle decisioni attraverso la consultazione a distanza con medici specialisti.

Si ottiene così facendo una riduzione del tasso di ospedalizzazione con conseguente riduzione del costo delle cure.

- **Partecipazione:** la persona è al centro del servizio e partecipa attivamente alla progettazione delle cure che gli vengono erogate.
- **Flessibilità:** i nostri servizi sono caratterizzati da un alto grado di flessibilità, in quanto sulla base delle esigenze di ogni persona si potrà programmare l'orario e il servizio di cui si ha bisogno.
- **Qualità e aggiornamento:** il valore aggiunto consiste nella volontà di rendere costantemente aggiornato il personale che offre servizi caratterizzati da elevati livelli di tecnologia nel contesto della tele assistenza e della telemedicina.

#### 4. DESTINATARI DEL SERVIZIO

L'utenza di riferimento non è strettamente rintracciabile nel soggetto anziano che rappresenta sicuramente il target di riferimento, bensì negli **individui e le loro famiglie**, chiunque abbia la volontà di usufruire di un servizio sanitario che non lo costringa a spostarsi lontano dalla propria abitazione.

L'utente verrà preso in carico dal team e potrà sottoporsi alle prestazioni di cui necessita direttamente all'interno dei servizi mobili che si vanno a posizionare in luoghi strategici dei diversi paesi nei quali si reca rendendosi facilmente accessibile dall'utenza, oppure qualora lo richieda, i professionisti faranno direttamente accesso a domicilio.

#### 5. DESCRIZIONE DEI CAMPER SANITARI

 Camper Salute (Unità Mobile di Assistenza e Diagnostica di Base)

 **Camper Salute – Unità Mobile di Assistenza e Diagnostica di Base**

Il **Camper Salute** è un presidio mobile che consente l'erogazione di prestazioni infermieristiche di base e avanzate, screening e attività di monitoraggio dei principali parametri clinici (pressione arteriosa, glicemia, saturazione, etc.). L'unità è inoltre pensata per fornire supporto nella presa in carico di cittadini in condizioni di fragilità o cronicità, promuovendo interventi di prevenzione, educazione sanitaria e orientamento ai servizi. Grazie alla dotazione tecnologica e alla connettività integrata, il personale può operare in tempo reale con i sistemi informativi sanitari, garantendo **continuità assistenziale e tempestività negli interventi**.

 **Camper Diagnostica – Unità Mobile Radiologica**

Il **Camper Diagnostica** è un mezzo ad alta specializzazione, attrezzato per l'esecuzione di esami radiologici direttamente nei luoghi di vita delle persone. Dotato di apparecchiature radiologiche digitali e di sistemi di trasmissione sicura dei dati, permette la refertazione a distanza da parte di medici radiologi qualificati.

Questa unità rappresenta una risorsa preziosa per abbattere le barriere logistiche e garantire un accesso più rapido alla diagnosi, soprattutto per cittadini anziani, con disabilità o con difficoltà di spostamento. L'integrazione con i percorsi territoriali consente una presa in carico completa e coordinata, in linea con i principi di una **sanità centrata sulla persona**.

## 6. PROFESSIONALITA' PRESENTI

### 6.1 Responsabile del servizio



Il Responsabile del servizio in possesso di formazione in management sanitario ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di organizzazione e documentazione della attività, di raccordo ed integrazione tra gli operatori e i servizi ospedalieri e territoriali ed i Medici di Medicina Generale.

### 6.2 Infermiere



In possesso della laurea triennale in infermieristica e iscritto regolarmente all'ordine delle professioni infermieristiche (OPI) elabora specifici piani assistenziali volti alla gestione integrata della persona.

Ricopre il ruolo di case manager in quanto mette in relazione i diversi professionisti che intervengono nel processo di cura.

L'infermiere coopera con tutte le altre figure sanitarie, soprattutto con gli individui e le famiglie per aiutarle a trovare soluzioni ai loro problemi di salute e a gestire le malattie e le disabilità croniche, supportandole nei momenti di stress, fornendo consigli sullo stile di vita.

In particolare l'infermiere agisce nei diversi ambiti di prevenzione, assistenza e riabilitazione:

#### Area prevenzione:

- Prevenzione dell'insorgenza di patologie attraverso la divulgazione di stili di vita sani (family learning, empowerment...)
- Interventi di educazione sanitaria a domicilio, nelle scuole e nei luoghi di lavoro (es: prevenzione delle cadute negli anziani, prevenzione dell'insorgenza di ulcere cutanee, educazione alimentare..)
- Vaccinazioni e screening
- Interventi volti a identificare con la persona e la famiglia gli stili di vita che possono rappresentare fattori di rischio

#### Area assistenziale:

- Gestione malato cronico (anche attraverso sistemi di telemonitoraggio)

- Valutazione delle condizioni dell'utente per mezzo di specifiche scale di valutazione
- Family nursing
- Gestione di strumenti tecnologici per diagnostica base (device di telemedicina )
- Gestione cartella infermieristica informatizzata
- Elaborazione di un piano assistenziale personalizzato
- Orientamento all'utilizzo dei servizi sanitari
- Orientamento all'utilizzo dei farmaci

#### Area riabilitativa:

- Continuità delle cure dopo la dimissione ospedaliera
- Interventi volti a mantenere o a stimolare il mantenimento delle funzioni residue del paziente

### 6.3 Medici specialisti



I medici specialisti possono collegarsi in tempo reale con i propri pazienti per valutarne le condizioni cliniche (teleconsulto), possono consultarsi con altre figure specialistiche per discutere eventuali quesiti clinici. Possono redigere referti di prestazioni effettuate in loco da infermieri o altri operatori debitamente formati. Il tutto è eseguibile da qualsiasi luogo essi si trovino grazie al supporto della telemedicina.

## 7. DOVE SIAMO, COME CONTATTARCI E COME ACCEDERE AL SERVIZIO

La base operativa dei Camper Sanitari del Consorzio si trova ad Ascoli Piceno, in Via Giuseppe Verdi 30 B, presso il Poliambulatorio Assistenza 4.0. È qui che vengono pianificate le attività territoriali, gestite le prenotazioni e coordinate le unità mobili in collaborazione con la rete dei servizi sociosanitari locali.

Per informazioni, richieste di intervento o supporto nella prenotazione delle prestazioni, è attivo un servizio di segreteria dedicata, contattabile:

🕒 Dal lunedì al venerdì

🕒 Mattino: 09:00 – 13:00

🕒 Pomeriggio: 15:00 – 19:00

☎ Telefono: 0736 650582

✉ Email: [info@campersanitario.it](mailto:info@campersanitario.it)

🌐 Sito web: [www.assistenza4.it](http://www.assistenza4.it)

🔗 Seguici anche sui nostri canali social per restare aggiornato sulle attività dei camper sanitari, le date degli interventi sul territorio e tutte le iniziative di prevenzione:

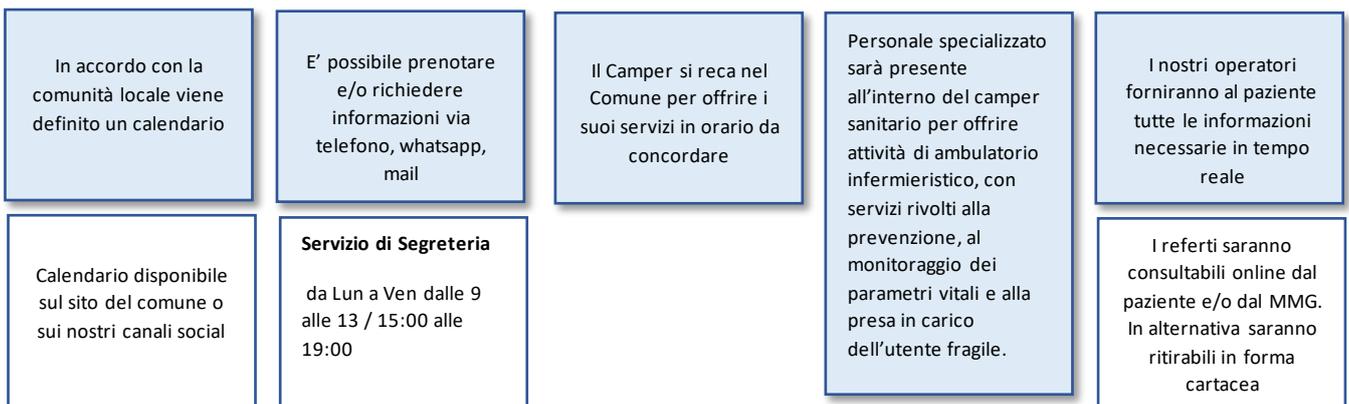
Facebook: Assistenza 4.0

Instagram: assistenza4.0

L'accesso ai servizi dei camper può avvenire:

- su prenotazione diretta, contattando la segreteria;
- su segnalazione di enti locali, medici di medicina generale o strutture sociosanitarie del territorio;
- nell'ambito di campagne programmate di prevenzione e screening, pubblicizzate tramite i canali ufficiali di Assistenza 4.0

Il nostro servizio può essere schematizzato come segue:



## 8. Servizi Offerti

### 8.1 Ambulatorio infermieristico

All'interno dell'unità mobile sarà attivato un ambulatorio infermieristico itinerante, gestito da personale esperto, in grado di garantire interventi programmati e/o su richiesta per la gestione dei bisogni sanitari della popolazione, anche in sinergia con i medici di medicina generale.

## 8.2 Prelievo ematico, raccolta campioni di materiale biologico, tamponi Covid 19



E' possibile effettuare il prelievo ematico in collaborazione con un laboratorio analisi convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale (S.S.N) portando con sé l'impegnativa del proprio medico di medicina generale.

La prestazione verrà effettuata su servizi mobili dedicati, oppure direttamente a domicilio e nei luoghi di lavoro.

## 8.3 Telemedicina



E' possibile sottoporsi ad una serie di esami diagnostici grazie alla presenza di una piattaforma di telemedicina con la possibilità di ricevere il referto in tempo reale, le prestazioni effettuabili appartengono a diverse specialità:

- Cardiologia (ECG, Holter pressorio, Holter cardiaco)
- Polisonnografia
- Teledermatologia (esame dermatologico, esame del cuoio capelluto)
- Spirometria
- Monitoraggio della glicemia
- Misurazione e monitoraggio dei parametri vitali
- Misurazione peso corporeo e BMI

## 8.4 Telemonitoraggio



L'utente potrà essere monitorato al domicilio o in mobilità al fine di effettuare screening o interventi di monitoraggio nel caso di soggetti fragili e/o anziani; potrà sottoporsi ad esame di diagnostica base e interfacciarsi in maniera diretta con il medico specialista.

La dotazione di dispositivi medici per l'acquisizione dei parametri è costituita da monitor compatti facilmente trasportabili o singoli dispositivi il cui impiego può essere demandato in totale sicurezza al paziente e/o al suo caregiver.

Potranno essere utilizzati dispositivi medici bluetooth interfacciati con una piattaforma digitale o in alternativa l'utente potrà inserire manualmente i valori che rileverà con dispositivi in suo possesso.

Caratteristiche:

- tutti i dati biomedicali (misurazioni ed esami) acquisiti in relazione a ciascun paziente trattato attraverso la piattaforma, alimenteranno automaticamente il PHR (Personal Health record) del paziente accessibile via web, previa autenticazione con credenziali personali (es. paziente, infermiere, MMG, personale sanitario...)

Gli operatori abilitati (infermieri, MMG, specialisti..) per mezzo di un interfaccia web-based potranno in qualsiasi momento visualizzare i dati

trasmessi dei pazienti monitorati, nonché la loro situazione clinica e lo storico degli esami ai quali si sono sottoposti.

- possibilità di interagire con gli stessi in tempo reale grazie alle funzionalità integrate di audio-videoconferenza, nonché scambiare messaggistica privata; potranno inoltre erogare questionari personalizzati (es. la valutazione Covid-19) ed analizzare le risposte fornite dai pazienti monitorati.
- possibilità di effettuare rilevazioni di parametri in continuum ( es. acquisizione prolungata di ECG, saturazione di ossigeno..) in collegamento con una centrale di monitoraggio per l'analisi dei dati in tempo reale.
- generazione di alert su software di centrale in caso di rilevazioni fuori range
- definizione da parte del medico della terapia farmacologica e accessibile dall'utente via app
- possibilità di scambio messaggistica, foto, immagini e file di varia natura
- questionari interattivi profilati per categorie di utenti che possono essere inviati secondo scadenza predefinita
- erogazione di contenuti multimediali con finalità formative/ informative

### 8.5 Teleconsulto



L'utente o il professionista qualora lo ritengano necessario potranno richiedere di interfacciarsi in audio-video conferenza per fornire consulenza in merito ad uno specifico quesito di salute o ad una situazione clinica di rilievo.

### 8.6 Telesupporto psicologico



Servizio pensato per i cittadini che necessitano di supporto psicologico in relazione a particolari condizioni cliniche o di stress emotivo.

### 8.7 Diagnostica per immagini



Mettiamo a disposizione della popolazione servizi mobili di diagnostica per immagini per esecuzione radiografie (RX) di ogni distretto corporeo, la

### 8.8 Interventi di educazione sanitaria/ prevenzione

All'interno del camper sanitario, il personale specializzato realizza attività di educazione sanitaria rivolte alla cittadinanza, con l'obiettivo di promuovere stili di vita salutari, aumentare la consapevolezza sui principali fattori di rischio e favorire l'adozione di comportamenti preventivi.

Tali interventi possono includere:

- counseling su alimentazione, attività fisica, fumo e consumo di alcol;
- sensibilizzazione sulla prevenzione delle malattie croniche e infettive;
- distribuzione di materiale informativo e orientamento ai servizi sociosanitari del territorio;
- supporto personalizzato per migliorare l'aderenza terapeutica nei pazienti cronici.

Le attività vengono realizzate sia in occasione delle tappe programmate del camper sia all'interno di campagne tematiche di prevenzione primaria e secondaria, in collaborazione con enti locali, scuole, associazioni e medici di medicina generale.

## 9. TUTELA E PRIVACY

Il trattamento dei dati personali è finalizzato all'espletamento di tutte le necessarie ed obbligatorie procedure utili alla corretta gestione del servizio Assistenza 4.0 fornito dalla nostra Cooperativa Stella Polare ai sensi degli artt. 7 ed 8 del Regolamento Europeo (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

## 10. Diritti del paziente

- Diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- Diritto alla sicurezza che è parte costitutiva del diritto alla salute ed è perseguita nell'interesse dell'individuo e della collettività
- Diritto all'informazione, consiste nell'ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili
- Diritto alla qualità, cure basate sulle evidenze scientifiche da parte di professionisti sottoposti a formazione e aggiornamento continuo
- Diritto alla privacy: il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

## 11. Segnalazione Reclami

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione, dopo avere fatto le adeguate verifiche, provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

## 12. Indagine sulla soddisfazione dei pazienti

All'interno del camper sanitario, il personale specializzato realizza attività di educazione sanitaria rivolte alla cittadinanza, con l'obiettivo di promuovere stili di vita salutari, aumentare la consapevolezza sui principali fattori di rischio e favorire l'adozione di comportamenti preventivi.

Tali interventi possono includere:

- counseling su alimentazione, attività fisica, fumo e consumo di alcol;
- sensibilizzazione sulla prevenzione delle malattie croniche e infettive;
- distribuzione di materiale informativo e orientamento ai servizi sociosanitari del territorio;
- supporto personalizzato per migliorare l'aderenza terapeutica nei pazienti cronici.

Le attività vengono realizzate sia in occasione delle tappe programmate del camper sia all'interno di campagne tematiche di prevenzione primaria e secondaria, in collaborazione con enti locali, scuole, associazioni e medici di medicina generale.

Il Consorzio attribuisce grande importanza all'ascolto e al coinvolgimento degli utenti come strumenti fondamentali per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Per questo motivo, è stata predisposta una sezione dedicata sul sito web, dove ogni cittadino può esprimere il proprio parere attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Il questionario è semplice, anonimo e accessibile da qualsiasi dispositivo, e consente di raccogliere opinioni, suggerimenti e valutazioni in merito ai servizi erogati dai camper sanitari.

Le informazioni raccolte saranno utilizzate per monitorare il livello di soddisfazione, individuare eventuali criticità e orientare in modo sempre più efficace l'organizzazione e la programmazione degli interventi.

## ALLEGATO 1: MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI

### Modulo di reclamo

Io sottoscritto/a

(nome) \_\_\_\_\_ |(cognome) \_\_\_\_\_

nato/a il \_\_\_\_\_ / a \_\_\_\_\_ / Prov. \_\_\_\_\_

Stato di nascita \_\_\_\_\_ | codice fiscale \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ | Prov \_\_\_\_\_ | CAP \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ | N \_\_\_\_\_

telefono (fisso o cellulare) \_\_\_\_\_

e-mail (facoltativo) \_\_\_\_\_

#### DICHIARO DI ESSERE

*barrare UNA casella e scrivere le informazioni*

*richieste*

il diretto interessato

il genitore (con la potestà legale)

del minore (nome) \_\_\_\_\_ |(cognome) \_\_\_\_\_

nato/a il \_\_\_\_\_ |a \_\_\_\_\_ | Prov. \_\_\_\_\_

Il tutore  il curatore  l'amministratore di sostegno

di (nome) \_\_\_\_\_ |(cognome) \_\_\_\_\_

nato/a il \_\_\_\_\_ |a \_\_\_\_\_ | Prov. \_\_\_\_\_

L'erede

di (nome) \_\_\_\_\_ | (cognome) \_\_\_\_\_

nato/a il \_\_\_\_\_ | a \_\_\_\_\_ | deceduto/a il \_\_\_\_\_ | a \_\_\_\_\_

### RECLAMO PER:

- una situazione o un fatto che si è verificato

nel veicolo sanitario (o nei pressi di esso) nel Comune di \_\_\_\_\_

in una privata abitazione. Indirizzo \_\_\_\_\_

altro \_\_\_\_\_

e nello specifico:

il giorno \_\_\_\_\_

(indicare il servizio) \_\_\_\_\_



**STELLA POLARE**  
Soc. Coop. Sociale  
P.I. 02203310442

**Cooperativa STELLA POLARE**  
Sede legale in Ascoli Piceno (AP)  
Viale Indipendenza, n° 42  
codice fiscale e partita IVA:  
02203310442



ASSISTENZA4.0

POLIAMBULATORIO

CAMPER SANITARIO

Visite specialistiche  
Diagnostica di base  
Educazione sanitaria  
Telemedicina  
Sanità digitale ed innovazione  
Servizi infermieristici



SEGUICI SU



[www.assistenza4.it](http://www.assistenza4.it)