

# Carta dei Servizi 2023

Cure domiciliari (Cdom)

Via Pindaro 44, Milano

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



Anteo Impresa Sociale opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 100 strutture dislocate sul territorio nazionale: una rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano centinaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario. Gestisce strutture residenziali tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per pazienti psichiatrici, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (Health-Care e Long-Term-Care).

Gestisce inoltre servizi territoriali in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone bisognose: anziani, disabili, adulti fragili, minori, persone con patologie psichiatriche e/o problemi di dipendenza patologica. Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà.*

Data di emissione settembre 2023

Revisione n° 00

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

[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

Facebook Anteo Impresa Sociale

1.	Mission e principi.....	6
2.	Descrizione del servizio .....	7
	2.1 Caratteristiche del servizio .....	7
	2.2 destinatari .....	8
	2.3 Prestazioni erogate .....	8
	2.4 Collocazione della Sede e come raggiungerla.....	9
3.	Procedure di accesso .....	11
	3.1 Attivazione del servizio .....	11
	3.2 Modalità di accesso .....	11
	3.3. La presa in carico.....	12
	3.4. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e Fascicoli socioassistenziali e sanitari (FaSAS) 13	
	3.5 Dimissioni.....	14
	3.6 Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria .....	14
4.	Gli staff e i servizi .....	15
	4.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo .....	15
5.	Informazioni.....	18
	5.1 Informazioni generali.....	18
	5.2 Informazioni specifiche .....	19
6.	Sistema di qualità .....	19
	6.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica .....	19
	6.2. Strumenti di verifica e di informazione .....	21
7.	Diritti e doveri degli assistiti, criteri di tutela .....	22
	7.1 I diritti degli Assistiti.....	22
	7.2. Comportamenti richiesti agli assistiti .....	23
	7.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy .....	24
	7.4. Segnalazioni e Reclami .....	25
8.	Allegati .....	27
	8.1 Questionario di gradimento.....	27
	8.2 Scheda segnalazioni/suggerimenti .....	29

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nel nostro servizio: avremo il piacere di disegnare insieme a Lei e di offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il Suo **benessere psico-fisico**, rispondendo ai Suoi **bisogni**, accogliendo i Suoi **desideri** e le Sue **abitudini di vita**.

Il Gruppo Anteo ha una **tradizione** di professionalità e attenzione alla persona nella sua globalità che esprime in tutti i servizi che gestisce.

Per questo, nel ringraziarla per aver scelto il nostro servizio, faremo quanto di meglio, attraverso la nostra professionalità e la nostra esperienza nei servizi alla persona, **per soddisfare** i suoi bisogni e le sue necessità di cura e sarà nostro compito far sì che questa esperienza avvenga **nel migliore dei modi**.

Il documento che si accinge a leggere rappresenta la "**Carta dei Servizi**" del Servizio Cure Domiciliari (Cdom).

La “Carta dei Servizi” è un importante strumento di **informazione e conoscenza**.

In essa sono definite:

- ▶ le modalità per il concreto esercizio dei **diritti** dei cittadini;
- ▶ le condizioni per l'**accesso** alle prestazioni, i criteri per **la presa in carico** e le **dimissioni**;
- ▶ le **modalità di erogazione** delle stesse.

È un documento in cui si trovano, inoltre:

- ▶ i fini e i principi ai quali ci atteniamo nell'erogazione dei servizi;
- ▶ le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- ▶ la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- ▶ le modalità di verifica degli impegni assunti;
- ▶ le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.
- ▶ le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione;

La “Carta dei Servizi” è una **dichiarazione d'impegno** che Anteo Impresa Sociale esprime nei confronti di coloro che accedono alle prestazioni domiciliari.

I **destinatari** di questa “Carta dei Servizi” sono gli assistiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere il servizio di Cure domiciliari di Milano.

## 1. Mission e principi

---

La *mission* di ANTEO Cooperativa Sociale è quella di *progettare, organizzare e offrire* servizi assistenziali e sanitari di qualità a favore della popolazione in situazione di fragilità permanente o temporanea a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ **eguaglianza:** rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, grado di istruzione, opinione politica;
- ▶ **imparzialità:** tutti gli Operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli assistiti;
- ▶ **continuità:** tutte le prestazioni sono erogate con continuità e regolarità, senza interruzione;
- ▶ **rispetto della dignità della persona:** gli Operatori si rivolgono agli assistiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- ▶ **partecipazione:** viene garantita all'assistito e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'assistito e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso; rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo assistito, della famiglia e dei committenti;
- ▶ **efficacia ed efficienza:** la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli assi-

stiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione;

- ▶ **trasparenza:** assicura all'assistito e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- ▶ **tutela:** viene realizzata attraverso le iniziative poste in essere dal Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione.

## 2. Descrizione del servizio

---

### *2.1 Caratteristiche del servizio*

Le Cure Domiciliari (C-DOM) si caratterizzano come servizi finalizzati a persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità. Le prestazioni sono assicurate da personale qualificato e si aggiungono, ma non sostituiscono, le attività di assistenza che possono essere svolte dai familiari o caregiver.

Le finalità principali delle Cure Domiciliari sono:

- ▶ garantire la permanenza dell'assistito a domicilio il più a lungo possibile;
- ▶ favorire la continuità delle cure e dell'assistenza nelle diverse fasi di cura o di eventuali ricoveri in strutture ospedaliere o riabilitative;
- ▶ sostenere, per quanto possibile, il mantenimento dell'autonomia dell'assistito;
- ▶ Supportare i familiari e gli eventuali caregiver nelle attività di cura, anche con interventi di educazione e di addestramento.

Il servizio Cure Domiciliari CDOM opera nei seguenti territori del Comune di Milano e della Provincia:

**Milano:** ASST Fatebenefratelli – Sacco  
Municipio 2 e Municipio 3

ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda  
Municipio 9

**Provincia** ASST Nord Milano

Comuni di Sesto San Giovanni e Cologno Monzese

## *2.2 destinatari*

Le Cure Domiciliari (C-Dom) si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che presentano le seguenti condizioni:

- ▶ bisogni sanitari o socio-sanitari affrontabili a domicilio;
- ▶ una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- ▶ difficoltà di movimento che non permette di raggiungere i luoghi di cura;
- ▶ rete familiare e parentale di supporto;
- ▶ una condizione abitativa che consenta di praticare l'assistenza necessaria a domicilio.

## *2.3 Prestazioni erogate*

- ▶ prestazioni monoprofessionali occasionali o di breve durata (quali per es. prelievo di sangue, somministrazione di terapie, medicazioni ecc.);

- ▶ assistenza domiciliare programmata monoprofessionale, (es. fisioterapia, attività infermieristica ecc.);
- ▶ prestazioni erogate contemporaneamente da parte di più operatori (infermiere, fisioterapista, Psicologo, Operatore Socio Sanitario) come indicato nel Piano di Assistenza Individuale.

#### *2.4 Collocazione della Sede e come raggiungerla*

La sede organizzativa e operativa è collocata presso la RSA "Pindaro" che ospita **120 posti letto** abilitati, accreditati e a contratto, per **anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti**.

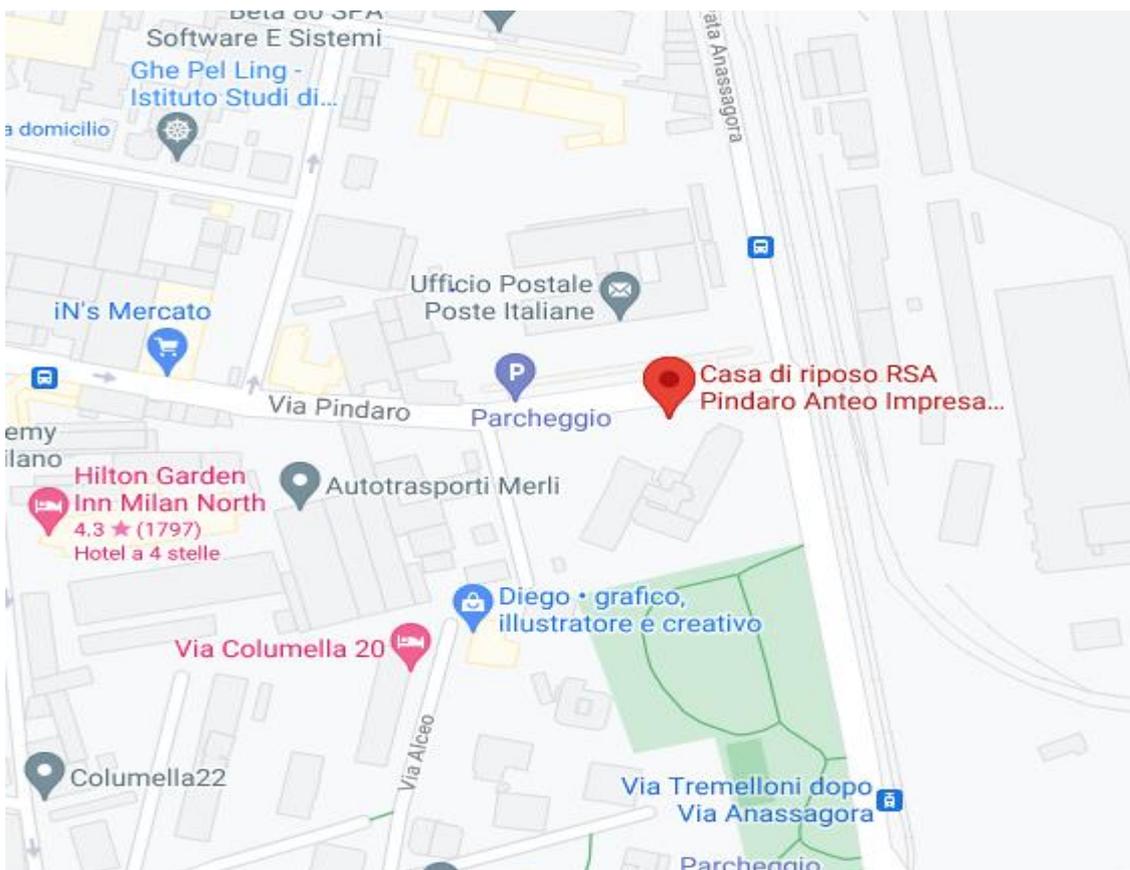
La RSA ha sede a Milano in Via Pindaro 44, angolo Via Anassagora

La sede può essere comodamente raggiunta con i seguenti **mezzi di trasporto pubblico**:

- Metropolitana Linea 1 (rossa) – Fermata Villa San Giovanni
- Tram linea 7 – Fermata Via Anassagora – Via Tremelloni
- Autobus linea 81 – Fermata Villa San Giovanni
- Autobus linea 87 – Fermata Via Anassagora – Via Pindaro
- Bus NM1 – Fermata Villa San Giovanni

## In automobile:

- ▶ *Dal centro di Milano:* arrivati in Piazzale Loreto, svoltare in Viale Monza, proseguire per circa 3,5km e svoltare a destra in Via Pindaro, proseguendo poi fino all'incrocio con Via Anassagora.
- ▶ *Dalla Tangenziale Est o dall'Autostrada A4:* seguire le indicazioni per Milano centro. Percorrere Viale Tommaso Edison, svoltare a sinistra su Viale Monza e proseguire per circa 700metri. Svoltare a sinistra su Via Pindaro.



## 3. Procedure di accesso

---

### 3.1 Attivazione del servizio

Per attivare il servizio è necessario rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale. L'attivazione avviene tramite impegnativa medica regionale che deve indicare:

- ▶ la diagnosi principale
- ▶ la motivazione della richiesta di ADI

Nel caso di ricovero ospedaliero la richiesta di attivazione dei servizi di Cure Domiciliari alla dimissione viene attivata dal Reparto ospedaliero stesso

### 3.2 Modalità di accesso

Documentazione necessaria

- ▶ Impegnativa del Medico di Medicina Generale contenente la Richiesta di attivazione di Assistenza Domiciliare Integrata, formulata su Ricettario Regionale, con la diagnosi di patologia o di condizione e i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CDom, con modalità differenziate per le CDom erogabili in forma di percorsi standardizzati e per le C-Dom integrate. Il MMG, unitamente alla richiesta, rilascia all'utente anche l'elenco delle strutture accreditate e autorizzate per l'erogazione del Servizio;
- ▶ Triage eseguito dal MMG;
- ▶ Tessera Sanitaria;

- ▶ Copia di eventuale lettera di dimissione rilasciata dall'ospedale;
- ▶ Eventuale documentazione clinica da fornire agli Specialisti per la valutazione del caso.

La domanda può essere presentata direttamente in sede Milano in Via Pindaro 44, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17,30 oppure inviando una richiesta via mail al seguente indirizzo: [adi.pindaro@gruppoanteo.it](mailto:adi.pindaro@gruppoanteo.it)

### *3.3. La presa in carico*

La **presa in carico** degli Utenti è subordinata al parere positivo espresso dell'équipe di valutazione.

La presa in carico avviene attraverso la stesura di una prima valutazione dei bisogni, attraverso almeno un colloquio preliminare a domicilio ed acquisizione di documentazione pregressa, la conoscenza diretta dell'Utente.

Con la presa in carico del soggetto, l'équipe procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del Piano Assistenziale Individuale, alla definizione degli obiettivi dell'intervento e vengono messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

La presa in carico dell'assistito (il tempo dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita entro 72 ore dalla consegna della domanda

### *3.4. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e Fascicoli socioassistenziali e sanitari (FaSAS)*

L'équipe multidisciplinare un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo passaggio progettuale si realizza l'effettiva presa in carico della persona assistita, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza, in quanto vengono individuati e condivisi gli obiettivi e le relative tempistiche di conseguimento previste e le attività programmate.

Il PAI viene monitorato e revisionato periodicamente, alla luce dell'evoluzione delle condizioni psicofisiche dell'assistito e delle eventuali criticità emerse.

L'elaborazione del PAI avviene con il coinvolgimento attivo dell'assistito, ove possibile, e dei suoi familiari, ove disponibili.

Il PAI, il Diario Assistenziale e la Carta dei Servizi sono mantenuti anche a domicilio in un luogo appropriato

Nel corso dell'intero periodo di assistenza, viene utilizzato il **Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSAS)**, che comprende il PAI in ogni sua redazione, la documentazione relativa alle varie aree (medica, infermieristica, assistenziale, riabilitativa, psicologica), le scale di valutazione utilizzate, i referti e le informative.

### *3.5 Dimissioni*

La dimissione avviene:

- ▶ al completamento del programma assistenziale;
- ▶ in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio di riferimento;
- ▶ in caso di ricovero o sospensioni del P.A.I, uguale o superiore ai 15 giorni;
- ▶ per trasferimento ad altro servizio/struttura. In questo caso viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura dell'operatore di riferimento;
- ▶ dimissione volontaria (rifiuto del malato e/o della famiglia alla continuazione della assistenza);
- ▶ decesso.

Nel momento in cui si verifica una delle possibili cause di chiusura dell'assistenza domiciliare, il Case Manager provvede a registrare nel FASAS la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo

### *3.6 Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria*

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria dell'assistito, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria, inviando una mail a [adi.pindaro@gruppoanteo.it](mailto:adi.pindaro@gruppoanteo.it)

Il documento viene rilasciato dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

- ▶ documentazione sociosanitaria fino a 100 fogli: € 30,00;
- ▶ documentazione sociosanitaria oltre 100 fogli: € 40,00.

Per quanto attiene alle figure che hanno diritto di accesso alla documentazione, la L.241/1990 stabilisce che si tratta di *"tutti i soggetti che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso"*.

La copia della documentazione sanitaria viene pertanto rilasciata al diretto interessato, ad un delegato e/o all'Amministratore di sostegno; in caso di decesso, al familiare che ne fa richiesta e/o all'Autorità Giudiziaria

## 4. Gli staff e i servizi

---

### *4.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo*

Lo **staff direzionale e amministrativo** di Anteo Impresa Sociale opera in supporto ai servizi territoriali, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto al Responsabile del Servizio per garantire la massima funzionalità del servizio (es.: formazione, aggiornamenti, approvvigionamento DPI, ecc.).

Per quanto concerne lo staff operativo, è a disposizione personale specializzato e qualificato che lavora in équipe con l'obiettivo di garantire agli assistiti la continuità assistenziale e la qualità del servizio.

Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della Struttura sono:

- ▶ **Direttore di Struttura:** si occupa dell'organizzazione del personale e dei servizi, del monitoraggio delle prestazioni rese e delle relazioni con i familiari e con i soggetti del territorio;
- ▶ **Direttore Sanitario:** svolge compiti organizzativi e di controllo per quanto attiene alle attività sanitarie; è responsabile dell'assistenza medica degli assistiti; Sovrintende e assicura l'adeguatezza delle diagnosi, cure, dimissioni dal ricovero;
- ▶ **Coordinatore Infermieristico:** pianifica, gestisce e verifica i diversi processi a valenza sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, cura l'approvvigionamento e la gestione dei farmaci; coordina e supervisiona l'attività svolta dagli operatori;
- ▶ **Geriatra:** valuta i percorsi assistenziali in particolare quelli con maggiore criticità, Garantisce i criteri di appropriatezza della cura in coordinamento con le altre professionalità per rispondere allo specifico bisogno emerso.
- ▶ **Fisiatra:** valuta i percorsi riabilitativi in collaborazione con il fisioterapista e garantisce i criteri di appropriatezza del trattamento clinico-sanitario.
- ▶ **Psicologo:** offre assistenza e supporto psicologico agli Assistiti e anche ai familiari;
- ▶ **Infermieri:** assicurano l'applicazione dei protocolli

operativi infermieristici e delle relative procedure; Controllano le dotazioni in relazione ai farmaci ed effettuano i controlli settimanali/mensili rispetto alle scadenze farmaci/parafarmaci. Effettuano medicazioni, prelievi, perette, clisteri e/o altre pratiche infermieristiche, al bisogno;

- ▶ **Operatori Socio Sanitari:** garantiscono assistenza agli Utenti, per quanto riguarda l'igiene, la cura della persona. Si occupano della cura della persona, sotto forma di aiuto per favorire l'autosufficienza e/o supporto diretto alla persona (alzarsi, pulizia personale, vestirsi, alimentazione, corretta deambulazione, movimento);
- ▶ **Fisioterapista:** offre prestazioni riabilitative e rieducative volte principalmente a mantenere le capacità residue della persona o al recupero delle funzioni motorie, come indicato nel PAI.

Completano l'équipe:

- ▶ Impiegato amministrativo: gestisce l'accoglienza e i contatti con i familiari e supporta l'équipe per gli aspetti organizzativi quotidiani; offre assistenza nella gestione di tutti gli aspetti burocratici e alle pratiche ordinarie relative e fornisce anche informazioni utili ai familiari che hanno bisogno di accedere alla rete territoriale dei servizi per gli anziani.
- ▶ Assistente sociale: svolge una funzione di riferimento per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e con gli uffici dei servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ASST, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri);

## 5. Informazioni

---

### *5.1 Informazioni generali*

I servizi offerti, nel corso dell'anno, saranno così organizzati:

- ▶ L'attività amministrativa sarà garantita per 5 giorni a settimana da lunedì a venerdì.
- ▶ L'attività sanitaria sarà garantita 5 giorni a settimana da lunedì a venerdì per attività prestazionali o monoprofessionali, mentre sarà garantita 7 giorni a settimana per attività domiciliati integrate (non inferiori a 49 ore a settimana, in base ai PAI).
- ▶ Sarà, inoltre garantito un servizio di segreteria telefonica per raccogliere messaggi negli orari di chiusura.
- ▶ La presa in carico (ovvero il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita:  
entro 72, successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'Inviante

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 72 ore dalla segnalazione da parte della ASST. Nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio, il paziente viene inserito in lista di attesa. L'utente viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta di prestazioni e comunque orientato alla scelta di eventuale altro ente accreditato. La richiesta viene valutata secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda di servizi.

## *5.2 Informazioni specifiche*

Il Servizio di Accoglienza per le cure domiciliari, è costituito da personale esperto e dedicato che fornisce tutte le indicazioni per l'accesso al Servizio di Cure Domiciliari e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Il Servizio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore alle ore 9.00 alla 17. 30.

- ▶ in presenza, previo appuntamento
- ▶ telefonando al numero 02.27009201
- ▶ scrivendo all'indirizzo mail [adi.pindaro@gruppoanteo.it](mailto:adi.pindaro@gruppoanteo.it)

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito al seguente link:<https://www.anteocoop.it/servizi/anziani/casa-di-riposo/milano/rsa-pindaro-mi/>

Gli operatori svolgono le attività di Cure Domiciliari, di norma, dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì alla domenica.

Negli orari di chiusura della Centrale Operativa, è attivo un sistema di segreteria telefonica chiamando il numero 02.27009201

## **6. Sistema di qualità**

---

### *6.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica*

Il Servizio si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sot-

toporre agli Ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionario, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- ▶ standard assistenziali garantiti dal servizio rispetto a quanto indicato nella normativa regionale;
- ▶ rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- ▶ rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- ▶ rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- ▶ grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra i quali segnaliamo il processo di **formazione del personale**.

La Struttura elabora annualmente un **Piano di Formazione e Addestramento** basato sulla rilevazione dei fabbisog-

gni formativi del personale e sulle specifiche esigenze che emergono all'interno della Struttura. Esso include sia corsi di formazione organizzati da Enti esterni sia corsi di formazione interni.

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati da **Enti esterni**, la Cooperativa promuove la partecipazione degli Operatori che hanno l'esigenza formativa congruente e pubblicizza gli eventi formativi, allo scopo di individuare i potenziali partecipanti.

Rispetto ai **corsi di formazione interni**, essi sono interamente progettati, programmati e gestiti dall'azienda, con l'eventuale collaborazione di docenti specializzati.

Vengono organizzati periodicamente corsi e aggiornamenti su **tematiche** quali: ► le caratteristiche specifiche dell'utenza da assistere, ► l'umanizzazione delle cure, ► le tecniche di comunicazione e relazione efficaci con utenti e caregivers, ► approfondimenti su *aspetti squisitamente sanitari* (es.: gestione del rischio clinico). Tutti gli Operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

## *6.2. Strumenti di verifica e di informazione*

È prevista la periodica somministrazione di **questionari di gradimento e soddisfazione** rivolti agli assistiti, familiari e caregivers (**in allegato**).

La Cooperativa, inoltre, ha scelto di adottare la presente "Carta dei Servizi" come fondamentale **strumento di informazione e trasparenza** dei servizi resi presso la Struttura.

## 7. Diritti e doveri degli assistiti, criteri di tutela

---

### *7.1 I diritti degli Assistiti*

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona in situazione di fragilità, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita. Una sintesi di tali diritti è contenuta e recepita nella Carta Europea dei Diritti del Malato (2002) e Carta dei Diritti della Persona Anziana di Regione Lombardia, dei quali indichiamo alcuni punti fondamentali:

*La persona ha il diritto di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie **credenze, opinioni e sentimenti**.*

*La persona ha il diritto di conservare le proprie **modalità di condotta sociale**, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.*

*La persona ha il diritto di conservare la **libertà di scegliere dove vivere**.*

*La persona ha il diritto di **essere accudita e curata** nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.*

*La persona ha il diritto di essere **salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale**.*

*La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria **dignità** e il proprio **valore**,*

*anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*

*La persona ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire **eguale accesso a ognuno**, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*

*La persona ha **il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione** che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili*

*La persona **ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni** che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica*

## *7.2. Comportamenti richiesti agli assistiti*

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e enunciamo alcune **regole di comportamento** che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile relazione

L'Assistito:

- ▶ dovrà tenere un **comportamento** corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e degli operatori;
- ▶ è tenuto al rispetto degli **orari previsti per l'erogazione della prestazione**;

- ▶ è tenuto al rispetto delle **prescrizioni sanitarie** del Medico di Medicina Generale, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;
- ▶ deve permettere al personale l'**accesso al domicilio** per tutte le prestazioni previste dal PAI. Il Personale sarà munito di appositi cartellino di riconoscimento;
- ▶ non può affidare al personale del servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio.

### *7.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy*

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli assistiti abbiamo previsto:

- ▶ un'informazione completa e l'accordo dell'assistito e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- ▶ l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- ▶ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);

I dati forniti dall'Ospite o acquisiti nell'ambito dello svolgimento del servizio sono trattati secondo le seguenti finalità:

- ▶ svolgimento dell'attività sanitaria e socioassistenziale ed finalizzata alla gestione del PAI, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna;

- ▶ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza;
- ▶ È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente;
- ▶ Si comunica che è vietato acquisire e utilizzare immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione Sanitaria.

#### *7.4. Segnalazioni e Reclami*

Viene la tutela nei confronti degli assistiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ▶ di persona
- ▶ mediante mail inviata all'indirizzo [adi.pindaro@gruppoanteo.it](mailto:adi.pindaro@gruppoanteo.it)
- ▶ compilando la "Scheda segnalazioni/suggerimenti" **allegata**

#### **Segnalazione alla sede centrale:**

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- ▶ a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- ▶ a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione del servizio nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

## 8. Allegati

### 8.1 Questionario di gradimento

Gent. Assistito, Gent. Familiare, Gent. Tutore

Attraverso questo questionario cerchiamo di comprendere il suo livello di soddisfazione rispetto ai servizi che la Cooperativa Anteo eroga presso il suo domicilio.

*Il questionario è anonimo e, se compilato, ci permetterà di migliorare la qualità dei servizi.*

**DATA DI COMPILAZIONE:** \_\_\_\_\_

**SERVIZIO CURE DOMICILIARI – SEDE :** \_\_\_\_\_

**Dati di chi compila il questionario:**

Assistito       Familiare       Tutore       Caregiver

**ETA' DELL'ASSISTITO** \_\_\_\_\_

### VALUTI I NOSTRI SERVIZI

<b>A. La qualità delle cure e dell'assistenza</b>		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
					
A1	Come valuta l'assistenza erogata dai <b>medici</b> ?				
A2	Come valuta l'assistenza degli <b>infermieri</b> ?				
A3	Come valuta l'assistenza degli <b>operatori socio sanitari (OSS)</b> ?				

A4	Come valuta l'assistenza dei <b>fisioterapisti</b> ?				
A5	Come valuta l' <b>assistenza psicologica</b> ?				

## B. La qualità del servizio

		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
B1	Come valuta <b>le informazioni</b> ricevute dagli operatori?				
B2	Come valuta <b>la puntualità e la continuità</b> dell'erogazione delle prestazioni?				
B3	Come valuta <b>la cortesia</b> degli operatori?				
B4	Come valuta <b>la professionalità</b> degli operatori?				
B5	E' soddisfatto dei <b>risultati</b> ottenuti?				
B6	Come valuta <b>la relazione di fiducia</b> con gli operatori?				

## C. valutazione complessiva del servizio

		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
D1	Come valuta l' <b>organizzazione</b> del servizio?				
D2	Come valuta <b>la modalità</b> di accesso al servizio?				
D3	A che livello il servizio ha risposto alle sue <b>aspettative</b> ?				
D4	Complessivamente quanto si ritiene <b>soddisfatto</b> del servizio?				

*Grazie per la disponibilità e la collaborazione*



Inviare il modulo con una delle seguenti modalità:

- ✓ Tramite posta a ANT cooperativa sociale Onlus - Via Piacenza, 11 - 13900 Biella (BI)
- ✓ Tramite fax al num. 015 8134090
- ✓ Tramite email a: segnalazioni@gruppoanteo.it

<b>A cura della Direzione</b>		N. prot. segnalazione
<input type="checkbox"/> apertura "Gestione segnalazione" - incaricato:..... <input type="checkbox"/> archiviare a cura uff. Qualità		..... (consegnare all'uff. Qualità)
Note		Consegna per conoscenza a:
Data	Firma	

## **Cure Domiciliari (Cdom) di Milano**

Via Pindaro 44

20128 Milano (MI)

Tel. 02.27009201

E-Mail: [adi.pindaro@gruppoanteo.it](mailto:adi.pindaro@gruppoanteo.it)

Responsabile del Servizio: Grazia Ricatti

## **Anteo Cooperativa Sociale Onlus**

Sede legale: Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P. IVA/C. F. e Registro Imprese di Biella n. 01758780025

Albo delle soc. coop. n. A104601 Sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto Cat. Cooperative Sociali

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

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

La "Carta dei Servizi" viene emessa ogni anno, a seguito di una revisione volta a verificare la validità dei contenuti.

Le indicazioni esposte in questa carta dei servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed i relativi aggiornamenti.

