



## ANNI AZZURRI CASA – ASSISTENZA DOMICILIARE ORDINARIA

### CARTA DEI SERVIZI Gennaio 2019

**INDICE**

Presentazione della Direzione	3
Presentazione della Società Kos Care	4
I nostri Valori	4
I nostri obiettivi	5
La mission	5
La sede centrale	5
Note informative generali	6
Come arrivare alla Residenza Villa Reale	6
La struttura organizzativa	8
Diritti e doveri dell'Assistito	8
Voucher socio-sanitario ADI	9
Come ottenere il Voucher	9
Quali prestazioni posso essere oggetto di voucher	10
Tempo di attivazione	14
Analisi richiesta e valutazione assistito	14
Obiettivi e loro articolazioni	14
Dimissioni e/o rinnovo progetto	14
Revoca	15
Modalità di accesso agli atti	15
Sistema e strumenti di partecipazione e tutela del cittadino	15
Sistema di valutazione del grado di soddisfazione	16
Gestione reclami	16
Tutela e rispetto della privacy	17

## **Presentazione della Direzione**

La Carta dei Servizi è un documento di dialogo con gli assistiti e le famiglie che hanno scelto il servizio di Assistenza Domiciliare Anni Azzurri Casa, è uno strumento che fornisce informazioni chiare e complete sui servizi offerti.

I servizi offerti vengono erogati con tempestività, riservatezza, qualità e trasparenza all'interno del Suo domicilio sorretti da un clima di familiarità e rispetto per la persona nella sua complessità.

Il nostro obiettivo è il miglioramento della qualità di vita del nostro assistito e della sua famiglia all'interno delle mura domestiche creando un rapporto privilegiato con la persona fragile e la sua famiglia ed offrendo un punto di riferimento su cui poter contare.

Il nostro modello organizzativo è flessibile ed integrato: flessibile perché si adatta alle esigenze del singolo; integrato perché prevede la collaborazione con la rete dei servizi del territorio (Comune di residenza, MMG, Ospedali di zona e Associazioni di Volontariato).

Chiediamo a Lei ed al Suo nucleo familiare una partecipazione attiva mediante suggerimenti ed osservazioni utili e fondamentali alla verifica ed al miglioramento continuo dei servizi offerti.

La Direzione

## Presentazione della società Kos Care – ADI Anni Azzurri Casa

Kos Care Srl è una società leader nella gestione di strutture sanitarie socio sanitarie, in regime residenziale, semiresidenziale e poliambulatori presente in diverse regioni d'Italia.

Kos Care Srl nasce dalla fusione per incorporazione di due società operanti da oltre vent'anni quali Residenze Anni Azzurri ed Istituto Santo Stefano già facenti parte del gruppo Kos Spa.

La sede legale di Kos Care Srl è a Milano in Via Durini, 9, l'Amministratore Delegato e Direttore generale è il Dott. Enrico Brizioli, Il Direttore Regionale Lombardia per la parte socio-sanitaria è il Dott. Alessandro Contini e presso ogni struttura è presente un Direttore di gestione. Siamo specializzati nell'assistenza di persone affette da particolari patologie degenerative del sistema nervoso centrale, patologie vascolari e psichiatriche (morbo di Parkinson, sclerosi multipla, demenze senili, malattie del motoneurone, SLA, SVP).

Operiamo in Partnership con le Aziende Sanitarie (ATS e Ospedali) e con gli Enti Locali.

Abbiamo sede centrale a Milano ma operiamo su tutto il territorio nazionale attraverso le nostre sedi territoriali.

Siamo *Persone per servire persone*, riconosciamo la centralità della persona e siamo in grado di rispondere con tempestività alle sue richieste, proponiamo soluzioni adeguate alle esigenze delle famiglie che si rivolgono a noi e ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità

Lavoriamo con stile partecipativo, valorizziamo competenze, talento e contributo individuale. Perseguiamo un uso efficiente delle risorse.

## I nostri Valori

Il Rispetto per l'unicità e della diversità di ogni persona  
La centralità della persona/famiglia e del suo ruolo Sociale  
Il miglioramento della qualità della vita nel proprio domicilio  
La promozione della salute e delle relazioni umane

## I nostri Obiettivi

Offrire un'assistenza Qualificata, Personale ed Attenta;  
Favorire la permanenza al domicilio puntando miglioramento della qualità di vita  
Mantenere il più a lungo possibile le capacità funzionali anche se residue;

Sostenere la famiglia ed in modo particolare il Care Giver attraverso la formazione ed il supporto nella quotidianità;

Condividere i Piani di Assistenza Individuali (PAI) con la persona e la sua famiglia nel corso del tempo valorizzando il contributo di ognuno;

Crescere attraverso il costante aggiornamento e approfondimento del personale sia dal punto di vista professionale che motivazionali.

## La Mission

L'opera di ADI Anni azzurri Casa è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con attenzione ed umanità al bisogno di accoglienza e cura di persone fragili, anziane e malate, nel contesto del loro domicilio o di specifiche Residenze, in collaborazione sussidiaria con l'esperienza della famiglia e secondo le indicazioni della Dottrina Sociale della Chiesa.



### La Sede Centrale

ADI Anni Azzurri Casa- presso RSA VILLA REALE Via Della Taccona, 24 20900  
Monza (MB). Il servizio è attivo 7 giorni su 7 per almeno 42 ore settimanali,

**Telefono tel. 039.2722545 • fax 039.7490369**

**centralino attivo dalle ore 8.00 alle 20.00**

Servizio Care manager tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 18.00 Sig. Matteo Masotto  
Cellulare 346.6585440

ADI Anni Azzurri Casa è accreditata con decreto 564 del 01/02/2016 ed eroga  
prestazioni di carattere domiciliare presso:

ASST MONZA (Distretto di Monza e Desio);

ASST VIMERCATE (Distretto di Carate, Vimercate e Seregno)



KOS Care s.r.l.  
Sede Legale: Via Durini, 9 • 20122 Milano  
C.F. e P.I. 01148190547 • Capitale sociale € 2.550.000 i.v.  
Direzione e Coordinamento art. 2497 cc: KOS SpA

### Note informative generali

La Residenza Anni Azzurri Villa Reale è ubicata in Via della Taccona, 24 nella frazione S. Fruttuoso di Monza.

### Come arrivare alla Residenza Villa Reale

In auto da Milano:

1. procedere in direzione nord da Viale Sarca verso Via Padre Gerardo Beccaro
2. svolta a sinistra in Via Privata Chiese
3. prendere la 1° a destra in corrispondenza di Viale Fulvio Testi
4. continuare su Viale Brianza/SP5
5. svoltare leggermente a destra per rimanere su Viale Brianza /SP5 (indicazioni per SS36/Monza/Lecco/Villa Reale)  
Continuare sulla SP5
6. Svoltare a destra in via Carlo Emanuele I
7. Prendere la 1° a sinistra in corrispondenza di Via Duca degli Abruzzi
8. Prendere la prima a sinistra in corrispondenza di Viale Vittorio Veneto
9. Continuare su Via della Taccona
10. Girare a sinistra per rimanere su Via della Taccona

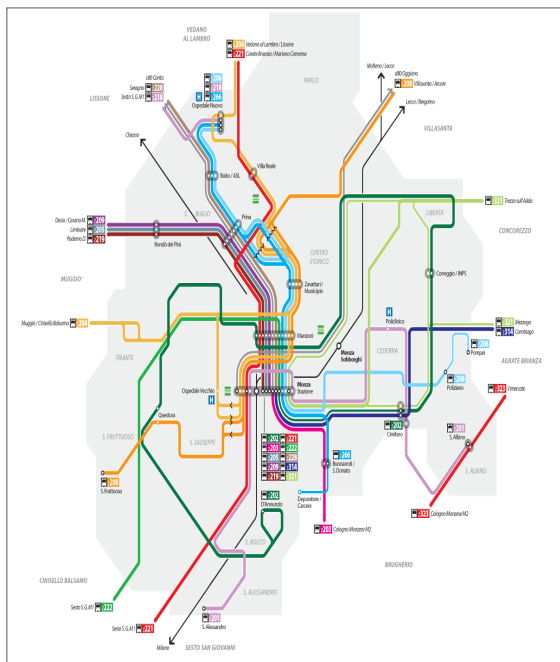
In auto dalla tangenziale Nord

Uscita Cinisello Nord, al Rondò seguire per Via Della Taccona.

In auto dall'autostrada To-Ve:

Uscita Cinisello – Sesto S. Giovanni, direzione Monza/Lecco poi come al punto 5. La Residenza è inoltre servita da mezzi del trasporto pubblico, sia urbani che extraurbani.

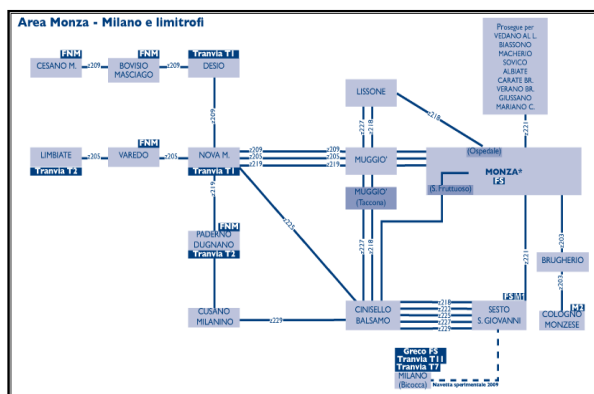
## Trasporti Pubblici



### Monza e hinterland

#### NET Nord Est Trasporti

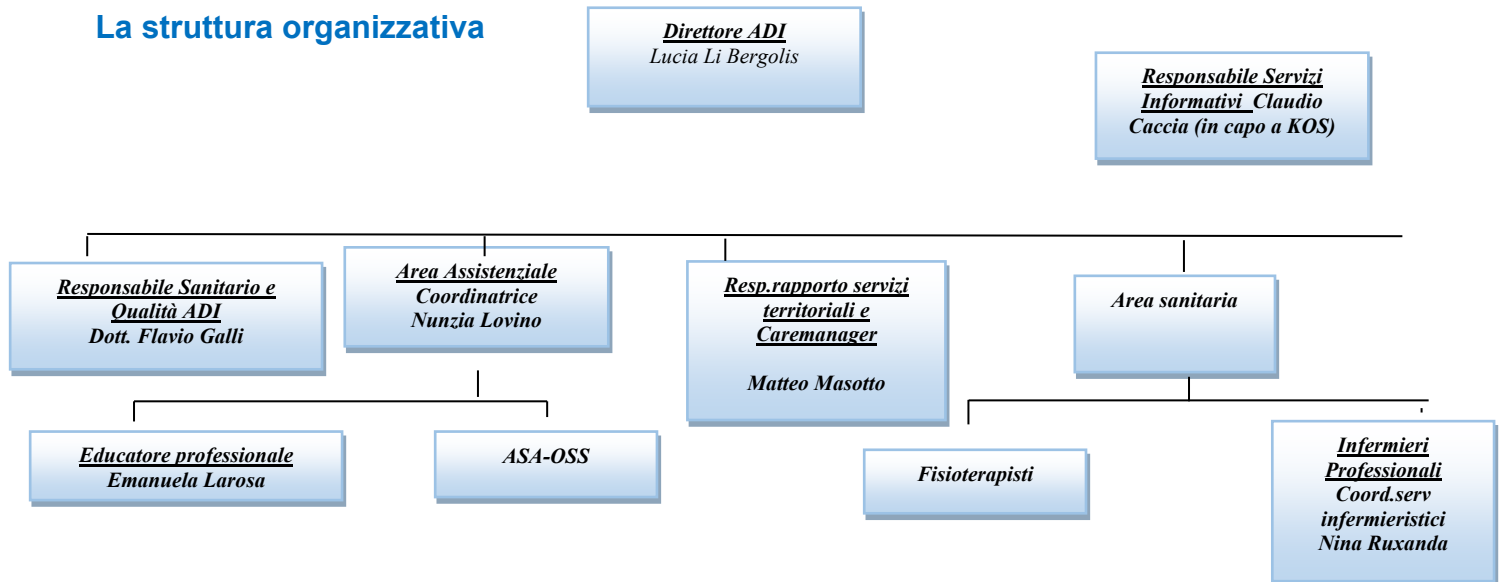
**Linea 204:** Lissone Vedano Muggiò Monza Taccona Cinisello. Fermata in Via della Taccona, 16 di fronte alla Scuola Parificata "Padre di Francia" a 100 metri dalla residenza



Per informazioni sugli orari consultare il sito: [www.brianzatrascporti.it](http://www.brianzatrascporti.it)



## La struttura organizzativa



## Diritti e doveri dell'assistito

Ogni assistito ha diritto:

- ad essere assistito in modo appropriato e continuativo;
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- ad essere informato ed educato a partecipare in modo consapevole, al processo di cura, con modalità e linguaggio a lui comprensibili;
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento delle prestazioni assistenziali, nel trattamento dei dati personali e nella gestione delle informazioni relative allo stato di salute;
- ad esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione.

Ogni assistito ha il dovere:

- di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso, di collaborare con il personale ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena assistenza.

## Voucher socio-sanitario ADI

Il Voucher socio-sanitario è una provvidenza economica per l'acquisto di prestazioni socio-sanitarie domiciliari, programmabili, fornite da Società private accreditate scelte dal cittadino. Esso è generalmente prescritto dal Medico di Medicina Generale/Pediatra oppure frutto di una dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa o di una prescrizione del medico specialista.

Tale richiesta è poi oggetto di valutazione da parte del SERVIZIO CURE SOCIOSANITARIE dell'ATS del distretto di riferimento dell'assistito e di successiva attivazione al soggetto accreditato scelto in fase di richiesta.

Destinatari dell'ADI sono le persone in situazione di fragilità caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non auto sufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità
- una rete familiare di supporto
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Tutte le prestazioni erogate sono senza costi a carico dell'utente.

## Come ottenere il Voucher

Il cittadino non deve effettuare direttamente alcuna richiesta. Il Medico di Medicina Generale/Pediatra, qualora ne ravvisi il bisogno, segnala la necessità di interventi domiciliari al SERVIZIO CURE SOCIO SANITARIE distrettuale, che valuta la tipologia di intervento e la sua complessità. Il SERVIZIO CURE SOCIOSANITARIE assegna il voucher socio-sanitario all'assistito che può scegliere l'ente accreditato per usufruire delle prestazioni socio-sanitarie.

## Quali prestazioni posso essere oggetto di Voucher

- Prestazioni infermieristiche
- Riabilitative (interventi di fisioterapia, logopedia, terapia occupazionale)
- Medico specialistiche (fisiatra, psicologo)
- Socio-assistenziali (come ad esempio l'igiene corporea)

Gli operatori di ADI Anni Azzurri Casa sono dotati di cartellino di riconoscimento, con indicazione dell'Ente di appartenenza e qualifica professionale.

Le aree nelle quali si articola la nostra offerta sono:

### Assistenza sanitaria

Forniamo un servizio di consulenza medica specialistica in collaborazione con il MMG e con i servizi specialistici delle ATS.

Su richiesta dell'assistito o della famiglia effettuiamo visite specialistiche private direttamente al domicilio da consulenti medici interni ed esterni all'equipe.

Gli accertamenti diagnostici vengono indirizzati presso il Servizio Sanitario Nazionale o, su richiesta, presso ambulatori privati

### Attività infermieristica

I nostri Infermieri Professionali sono iscritti all'Albo Professionale I.P.A.S.V.I. e possiedono un'esperienza nell'ambito della cura alle persone fragili.

Eroghiamo prestazioni di alto livello qualitativo necessari per il mantenimento ed il recupero della salute come ad esempio la somministrazione ed il controllo della terapia farmacologica, medicazioni di ulcere da decubito - ferite chirurgiche - ulcere trofiche, prelievi per gli esami ematochimici, controllo dei parametri vitali, terapie infusionali, applicazione e gestione del

Catetere Vescicale Permanente, Clistere evacuativo e/o medicato, gestione nutrizione parenterale totale, gestione ed irrigazione stomie intestinali, gestione sondino naso gastrico e PEG per nutrizione enterale, bronco aspirazione e gestione tracheotomia, mobilizzazione e prevenzione delle complicanze da allettamento, monitoraggio e gestione ossigeno terapia e ventilazione meccanica, gestione della terapia del dolore in collaborazione con il Medico Specialista, Educazione sanitaria e Formazione all'assistito ed all'assistito ed al care-giver.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze bio-psicologiche degli assistiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica.

### Attività Fisioterapica

I nostri Fisioterapisti sono dei professionisti Laureati in Fisioterapia e forniscono le necessarie prestazioni in base alle patologie degli Assistiti, per ritardare l'evoluzione della cronicità e migliorare la residua capacità di vita autonoma del soggetto al domicilio.

Vengono impostati programmi specifici per il recupero e la rieducazione funzionale con l'ausilio di terapie fisiche e manuali.

Nello specifico: riabilitazione neurologica ed ortopedica, rieducazione al cammino, mobilizzazione attiva e passiva, educazione ai passaggi posturali ed al corretto utilizzo degli ausili per l'assistito e la sua famiglia, rieducazione respiratoria.

### Attività socio-assistenziale

I nostri operatori A.S.A. (*Ausiliari Socio-Assistenziali*) e O.S.S. (*Operatori Socio Sanitari*) sono in possesso del titolo Regionale per svolgere tutte le attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- l'Ospite viene aiutato per la mobilitazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia assistita compreso il lavaggio dei capelli, la vestizione e l'alimentazione. Per gli uomini si provvede anche alla rasatura della barba;
- aiuto domestico effettuato con attenzione e diligenza.
- Collaborazione con l'infermiere professionale per le cure.

### Prelievi ematici

I Prelievi vengono eseguiti presso il suo domicilio normalmente dalle ore 7.00 alle ore 9.00 dai nostri Infermieri. I referti vengono comunicati in giornata salvo esami con tempi di esecuzione più lunghi.

Per attivare il servizio è necessario accordarsi con il suo care manager previo possesso dell'impegnativa del Medico di Medicina Generale, il servizio viene attivato entro 72 ore dalla richiesta.

Per gli assistiti con esenzione IC 14 il servizio è gratuito, per gli assistiti con esenzione parziale o senza esenzione il servizio può essere attivato con tariffa agevolata.

La spese sostenute possono essere detratte nella dichiarazione dei redditi.

### **Assistenza alle malattie del motoneurone (SLA)**

Il nostro personale è in grado di gestire e sostenere gli assistiti e le famiglie che si confrontano con questa patologia.

Ci occupiamo dei bisogni sanitari-assistenziali legati all'area della respirazione, della motricità, della nutrizione, dell'igiene e della comunicazione.

Ci occupiamo dei bisogni sociali legati alla necessità di non restare isolati ed offriamo un supporto psicologico e di ascolto attivo ai bisogni crescenti. Forniamo informazioni riguardo ai diritti ed ai servizi del territorio.

Ci occupiamo dei bisogni di formazione ed orientamento al care-giver, all'assistito ed al nucleo familiare riguardo l'assistenza, la cura e la gestione degli ausili forniti (sollevatori, comunicatori, respiratori, bronco aspiratori, ventilatori, materassini anti-decubito, pompe nutrizionali).

### **Assistenza alle persone con cerebro lesione (Stato Vegetativo Permanente)**

Il nostro personale è in grado di gestire e sostenere gli assistiti e le famiglie che si confrontano con questa esperienza. Eseguiamo i P.A.I. (Piani di Assistenza Individualizzata) decisi dall'ATS di riferimento e nello specifico ci occupiamo:

dell'igiene personale; della consulenza riguardo gli ausili ed il loro uso e manutenzione; l'educazione sanitaria al care-giver; della gestione e sostituzione delle tracheocanule della PEG e del catetere vescicale a permanenza; il mantenimento della stabilità clinica; la valutazione, prevenzione e trattamento di decubiti, infezioni e malnutrizione; il controllo delle funzioni vitali; il trattamento riabilitativo per la prevenzione del danno terziario, la stimolazione sensoriale, la rieducazione (se possibile) alla deglutizione, alla mobilizzazione, alla rieducazione cognitiva, agli aspetti affettivo relazionali.

## **Educazione alla salute dell'utente/Caregiver**

Crediamo nelle Cure Domiciliari e nell'importanza di vivere nel proprio ambiente familiare sorretti da personale qualificato e dai propri cari. Forniamo un supporto personalizzato pratico e teorico di formazione al care-giver presso il domicilio.

I nostri Infermieri e Fisioterapisti si occupano di formare il care-giver all'esecuzione di una corretta: igiene personale parziale e totale; mobilitazione della persona allettata per la prevenzione delle piaghe da decubito; assistenza nell'alimentazione.

Forniscono elementi di primo soccorso e di conservazione/somministrazione dei farmaci; tecniche per favorire la comunicazione/relazione con la persona fragile; formazione per richieste specifiche riguardanti l'assistenza sociosanitaria.

## **Tempo di attivazione**

Il tempo massimo previsto per la presa in carico dell'assistito (tempo che intercorre tra la prima segnalazione da parte del SERVIZIO CURE SOCIO SANITARIE con l'Ente Accreditato e la definizione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) è di 72 ore. Per i gli assistiti con bisogni non differibili l'attivazione avverrà entro 24 ore. Tali urgenze saranno segnalate dal medico o dal SERVIZIO CURE SOCIO SANITARIE.

## **L'analisi della richiesta e la valutazione dell'assistito**

ADI Anni Azzurri Casa riceve dal SERVIZIO CURE SOCIO SANITARIE il voucher sociosanitario assegnato.

In seguito l'Ente accreditato procede alla valutazione domiciliare che si conclude con la definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e la conseguente attivazione delle prestazioni domiciliari in esso comprese.

L'attività effettuata al domicilio da tutti gli operatori verrà registrata sul Fascicolo Sanitario Sociale (Fasas) come da normativa regionale.

### **Obiettivi e loro articolazione**

Gli obiettivi dichiarati all'interno del PAI vengono monitorati e rivalutati a seconda dell'evoluzione della situazione clinica, segnalando sul diario assistenziale eventuali variazioni in corso di PAI e comunicando tempestivamente al committente in caso di modifiche sostanziali che richiedano rivalutazioni straordinarie.

### **Dimissioni e/o rinnovo progetto**

Quando il nostro assistito ha raggiunto gli obiettivi previsti dal Voucher il Coordinatore del servizio contatta il Distretto ATS e il MMG per rivalutare insieme il raggiungimento degli stessi e concordare le dimissioni o l'eventuale rinnovo del progetto.

Al termine della valutazione il Coordinatore comunica all'assistito ed ai familiari la dimissione o l'eventuale rinnovo pianificando i tempi e le modalità.

In caso di ricovero o di assenza dal domicilio per più di 15 giorni il Voucher viene chiuso e per riattivarlo è necessaria una nuova richiesta del MMG che illustri l'attuale quadro clinico ed i bisogni della persona.

### **Revoca**

Gli assistiti sono liberi di revocare la scelta della nostra società alla scadenza del Voucher o del mese se a loro giudizio non sussistono i requisiti e le premesse per proseguire l'assistenza (compilando apposito modulo).

Nel caso di dimissioni volontarie per revoca della società ci impegniamo a continuare l'erogazione dell'assistenza fino alla scadenza del Voucher.



### **Modalità di accesso agli atti**

E' possibile fare la richiesta di copia della cartella sanitaria (FASAS) alla sede amministrativa di ADI Anni Azzurri Casa.

La richiesta verrà evasa entro 7 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

Il costo della copia è di euro 50,00. E' necessario allegare fotocopia di idoneo documento di riconoscimento del richiedente in corso di validità.

### **Sistema e strumenti di partecipazione e tutela del cittadino**

#### **Collaborazione con i committenti**

ADI Anni Azzurri Casa, tramite i Coordinatori del servizio, si rende disponibile alla collaborazione con i committenti, con l'intento di garantire una sempre migliore qualità di raccordo con l'utenza.

#### **Standard di qualità**

ADI Anni Azzurri Casa assicura che ogni intervento verrà preso in carico da personale qualificato e che eventuali sostituzioni in itinere avverranno con personale di pari qualifica.

Inoltre l'azienda si impegna ad intervenire entro 24 ore in caso di segnalazioni urgenti da parte dell'ente commissionante.

È garantita la presenza di numero telefonico dedicato per ogni necessità di informazione o reclamo.

Sono previsti incontri di equipe mensili con gli operatori, con lo scopo di monitorare l'andamento dell'assistenza e il mantenimento dello standard assistenziale.

La documentazione sarà sottoposta a controllo mensile per verificarne l'appropriatezza mentre verranno monitorate settimanalmente le ore erogate all'utenza a garanzia della corretta aderenza al Piano di Intervento.

## Sistema di valutazione del grado di soddisfazione

La valutazione del grado di soddisfazione degli assistiti e dei loro familiari viene effettuata sulla base del questionario di soddisfazione (Customer) che ADI Anni Azzurri Casa sottopone agli assistiti studiato per migliorare continuamente la modalità di assistenza e cura. La scheda Customer viene consegnata al momento della presa in carico dell'utente e viene ritirata alla fine dell'erogazione del servizio. A seguito della recente normativa, la Customer verrà rivolta non solo all'utenza, ma anche al personale operante all'interno dell'azienda sia esso a titolo di dipendente o collaboratore. La somministrazione verso gli operatori sarà in forma anonima per garantire maggiore libertà di giudizio.

## Gestione reclami

L'utenza ha la possibilità di manifestare reclami tramite segnalazione telefonica, fax o mail

alla sede di ADI Anni Azzurri Casa, come indicato anche sul fascicolo domiciliare Fasas (Fascicolo Sanitario Sociale).

Alla manifestazione del reclamo l'operatore che riceve la segnalazione non fornisce giustificazioni immediate e si limita all'annotazione su apposito modulo. L'operatore contatta il coordinatore delle funzioni coinvolte che, in tempo reale e comunque non superiore alle 24 ore, prende in carico la segnalazione e procede nella verifica dello stesso. Lo stato di avanzamento del reclamo viene monitorato periodicamente al fine di evitare reclami e costi ulteriori. Alla chiusura della pratica si provvede all'archiviazione della documentazione connessa, che verrà conservata per almeno 3 anni.

## Tutela e rispetto della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento della presa in carico viene richiesto all'assistito il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'azienda.

In caso di richiesta di presa visione della documentazione sociosanitaria essa può avvenire su indicazione verbale e in orario ufficio. Per la richiesta della documentazione in formato copia cartacea o in via elettronica è necessaria la domanda scritta dell'utente o del familiare autorizzato. Tale richiesta verrà evasa entro le 48 ore successive.