

Cure Domiciliari

Anni Azzurri a Casa

Carta dei Servizi

Anni Azzurri KOS group

Cure Domiciliari
Anni Azzurri a Casa

La **Carta dei Servizi**
è stata curata da:

Direttore Cure Domiciliari

Versione di
ottobre 2026

Gentile Utente,

Grazie alla Carta dei Servizi desideriamo presentarLe il nostro Servizio di Cure Domiciliari**.**

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dal Servizio di Cure Domiciliari Anni Azzurri a Casa e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra azienda per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, consigli, segnalazioni. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione delle persone seguite attraverso il nostro servizio.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni informazione.

La Direzione

Sezione Prima

1 **MISSION** 13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 13
1.2 I nostri valori 14
1.3 Principi fondamentali 15
1.4 La formazione – Kos Academy 17

2 **PRESENTAZIONE** 19
2.1 Ubicazione della sede 20

3 **COME RAGGIUNGERCI** 21

4 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 23
4.1 Richieste di informazioni e supporto 23
4.2 Criteri e modalità di accesso alle prestazioni 24
4.3 Tipologia delle prestazioni erogate 24
4.4 Assenza temporanea, sospensione e dimissione dell'utente 27
4.5 La Privacy 27
4.6 Rilascio di copia del fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e di documenti amministrativi 28

5 **RELAZIONI CON IL PUBBLICO** 29

6 **DIRITTI DEL PAZIENTE** 31
6.1 Diritti dell'Utente 31

Sezione Seconda

7 **LA PRESA IN CARICO** 37
7.1 Finalità degli interventi di Cure Domiciliari 38
7.2 Modalità di accesso e di attivazione alle Cure Domiciliari 38
7.3 La valutazione e il Progetto Individuale (PI) 39
7.4 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) 40
7.5 Orario di funzionamento del servizio 40
7.6 Come revocare l'assistenza 40
7.7 Termine dell'assistenza 41
7.8 Modalità di trasferimento dei pazienti verso altre unità d'offerta 41

Sezione Terza

ALLEGATI 45



Cure Domiciliari
Anni Azzurri a Casa
in un clic

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi. La stampa su carta viene invece effettuata all'inizio di ogni anno e potrebbe quindi contenere alcune informazioni non aggiornate.

anniazzurri.it/assistenza-e-cure-domiciliari-gratuite-con-il-servizio-sanitario

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato da Cure Domiciliari Anni Azzurri a Casa e dedicato ad ogni Utente ed alla sua famiglia, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!

.....

.....

.....



Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca



Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano

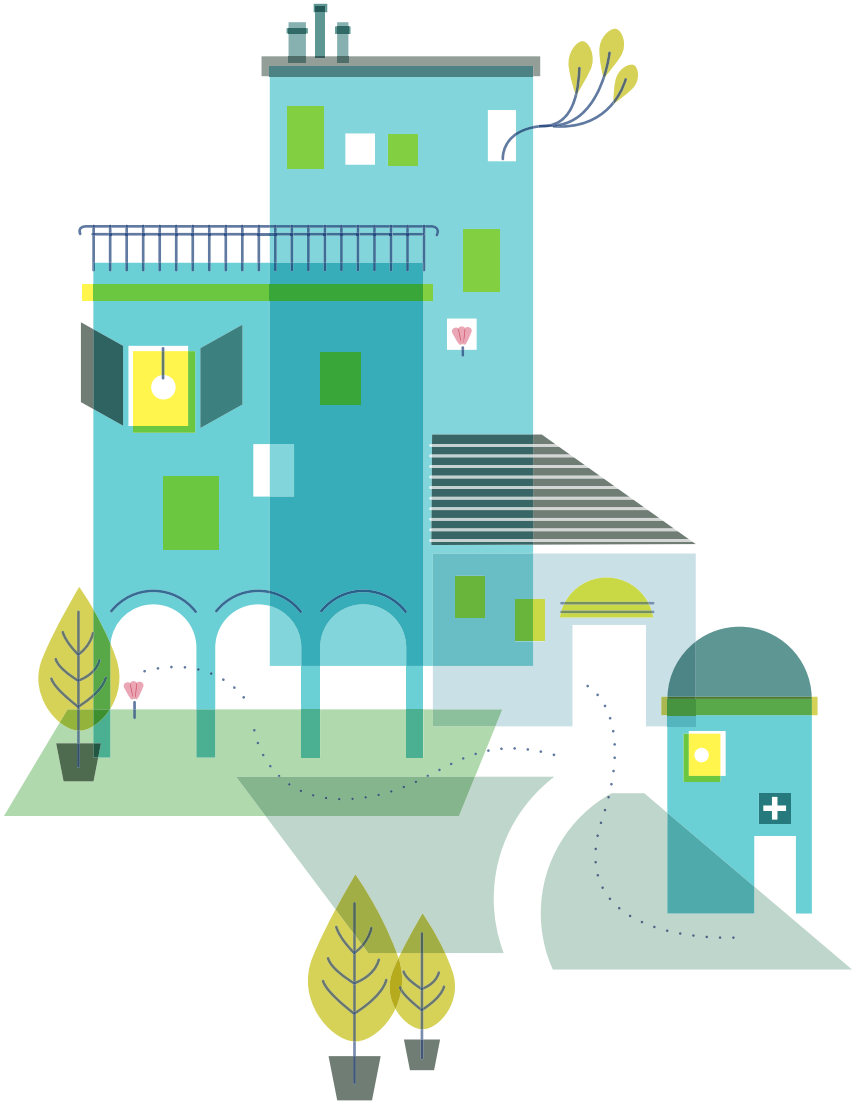
In fondo alla carta sono disponibili alcune **pagine dedicate a note ed appunti**



PRIMA

SECONDA

TERZA



sezione prima

1

LE CURE DOMICILIARI

1
Mission

Le Cure Domiciliari Anni Azzurri a Casa, in quanto organizzazione appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

"La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia".

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di

erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi l'Organizzaizone dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

Anni Azzurri a Casa fonda tutte le sue scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA
Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ
Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ
Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO
È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

Anni Azzurri a Casa si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività delle **Cure Domiciliari Anni Azzurri a Casa** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.



In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, l'Organizzazione si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti dell'Organizzazione sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

La necessità di ottenere dall'Utente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Utente e personale della Struttura.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, l'Organizzazione si impegna a:

- garantire all'Utente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla

diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;

- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di cura e assistenza dei pazienti delle Cure Domiciliari Anni Azzurri a Casa, ispirati alle recenti indicazioni ministeriali, sono mirati a garantire che la **Casa sia il primo luogo di cura** e si riassumono nei seguenti punti:

- **Percorso assistenziale integrato** in cui le diverse figure coinvolte comunicano tra loro e viene garantita la continuità di cura;
- **Un unico punto di accesso** per servizi sanitari e sociali;
- **Presa in carico attraverso una Valutazione Multidimensionale** , (VMD) mirata a comprendere pienamente i bisogni dell'utente;
- **Predisposizione** e condivisione con il paziente **di un piano assistenziale individuale** (PAI) e dei relativi obiettivi di intervento;
- **Approccio** al paziente tramite l'attivazione di specifici **percorsi.**

1.4 La formazione - Kos Academy

Uno dei fattori che influenza l'efficacia della formazione in un contesto aziendale è sicuramente la modalità di erogazione; **KOS Academy** avvia la propria attività disponendo un efficace e

moderno sistema di formazione a distanza. Un numero crescente di figure professionali trova in KOS Academy un percorso formativo di medio termine, definito insieme al Comitato Scientifico, che le porta a rafforzare in maniera significativa e unica il proprio bagaglio formativo e professionale.

Gli operatori delle Cure Domiciliari vengono supportati attraverso un aggiornamento continuo non solo delle competenze tecniche e organizzative, ma anche di quelle "umane", intese come capacità di ascolto e di relazione con il paziente, come parte fondante dell'approccio distintivo di Anni Azzurri, nonché un elemento indispensabile per garantire la qualità del lavoro di ciascuna figura professionale.

Tutti gli operatori possono accedere ai percorsi formativi proposti da Kos Academy che ricorre prevalentemente ad una didattica laboratoriale per veicolare contenuti di natura clinica e manageriale e al tempo stesso disegna esperienze e-learning che si avvalgono delle più contemporanee metodologie digitali come ad esempio la gamification con il fine di diversificare le esperienze di apprendimento e promuovere al tempo stesso, canali alternativi per ingaggiare le persone.

Altre sperimentazioni promosse dall'Academy riguardano le serie video in episodi e i seminari web entrambi su argomenti di natura clinico specialistici e relazionali.

Il presupposto di Kos Academy è di mantenere, consolidare e promuovere "l'esperienza grazie all'esperienza", per abbracciare tutte le esigenze e le specificità di ciascun Professionista.

2
Presentazione

La Cure Domiciliari Anni Azzurri a Casa fanno parte del Gruppo KOS, un primario gruppo sanitario italiano.

Le Cure Domiciliari Anni Azzurri a Casa erogano un'offerta differenziata di servizi per rispondere alle esigenze di cura e di assistenza al domicilio di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità.

L'impegno costante di Anni Azzurri è infatti quello di offrire percorsi assistenziali e di cura efficaci e personalizzati finalizzati alla stabilizzazione del quadro clinico, al rallentamento del declino funzionale e alla gestione integrata di problemi specifici.

Professionalità, accoglienza e umanità sono le leve distintive di Anni Azzurri.

2.1 Ubicazione della sede

LA SEDE ORGANIZZATIVA È UBICATA:

- Cinisello Balsamo, via dei Lavoratori 133 - presso RSA Polo Geriatrico Riabilitativo.

  mail: curedomiciliari@anniazzurri.it
  Tel. 02 36507408

LE SEDI OPERATIVE SONO UBICATE:

- Cinisello Balsamo, Via dei Lavoratori 133 - presso RSA Polo Geriatrico Riabilitativo
- Monza, Via della Taccona 24 - presso RSA Villa Reale

Le sedi operative non sono aperte al pubblico, ma siamo sempre disponibili e raggiungibili telefonicamente; è previsto un servizio di segreteria telefonica negli orari di chiusura degli uffici.

I colloqui con gli utenti si svolgeranno direttamente presso il loro domicilio.

3
Come raggiungerci

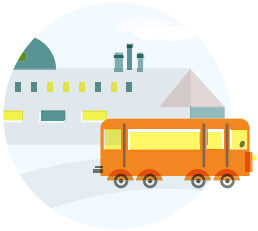
Sede Organizzativa e Sede Operativa ATS Milano



IN AUTO

Direzione Milano: viale Fulvio Testi, al ridosso del peduncolo imboccare l'uscita Cinisello Balsamo.

Direzione Monza: seguire le frecce direzionali; ingresso pedonale principale in Via Pizzi. La struttura dispone di un ampio parcheggio *(ingresso Via Pizzi)*.



CON I MEZZI PUBBLICI

MM1, capolinea Sesto FS: all'uscita, servizio autobus n. 712 *(frequenza ogni 30 minuti)*.

Fermata dell'autobus n. 712 in Via dei Lavoratori, in prossimità del Polo Geriatrico Riabilitativo.

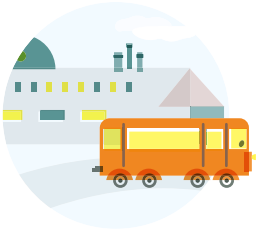
RSA POLO GERIATRICO RIABILITATIVO
Via dei Lavoratori, 133 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)

Sede Operativa ATS Brianza



IN AUTO

- **Monza**, Tangenziale Nord, uscita Cinisello Nord, al Rondò seguire per Via Della Taccona, Via Monviso;
- **Oppure** Autostrada To-Ve, uscita Cinisello-Sesto San Giovanni, direzione Monza Lecco poi seguire Via Della Taccona, Via Monviso.



CON I MEZZI PUBBLICI

Nord Est Trasporti n. 204. Fermata a 100 metri dalla Residenza in Via della Taccona angolo Via Monviso.

RSA VILLA REALE
Via della Taccona, 24 – 20900 Monza (MB)

4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni e supporto



Per attivazioni o qualsiasi tipo di richiesta/ informazioni, chiamare il **Numero Unico** oppure inviare una **mail** all'indirizzo riportato di seguito.

NUMERO UNICO:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 9:00 alle 17:00

curedomiciliari@anniazzurri.it
Numero Unico: 02 36507408

Al di fuori degli orari di apertura del numero unico è possibile lasciare un messaggio alla segreteria telefonica, presidiata anche da remoto.

4.2 Criteri e modalità di accesso alle prestazioni

Il servizio di Cure Domiciliare – C-Dom - si rivolge a persone residenti sul territorio di competenza delle sedi operative; per accedere al servizio non ci sono limiti legati al reddito o all'età e devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio; richiesta di attivazione redatta dal Medico di Medicina Generale, da Pediatra di Libera Scelta o dagli Ospedali che dimettono la persona;
- non autosufficienza, parziale o totale dell'assistito, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

4.3 Tipologia di prestazioni erogate

Il servizio di Cure Domiciliare – C-Dom - si rivolge a persone residenti sul territorio di competenza delle sedi operative; per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- **Assistenza infermieristica - a titolo esemplificativo si elencano le seguenti prestazioni;**
  - » Medicazione ferite/lesioni cutanee
  - » Rilevazione parametri vitali

- » Somministrazione/controllo terapia
- » Gestione catetere vescicale a permanenza
- » Clistere evacuativo e/o medicato
- » Educazione sanitaria alla famiglia e all'utente
- » Terapia infusionale
- » Gestione cateteri venosi centrali
- » Gestione nutrizione enterale e parenterale totale
- » Gestione stomie
- » Gestione sondino naso-gastrico
- » Prelievi ematici
- » Monitoraggio ossigeno terapia
- » Monitoraggio ventilazione meccanica

Tutti i nostri infermieri sono in possesso del titolo abilitante, dell'iscrizione all'apposito albo professionale (FNOPI) ed hanno pluriennale esperienza nell'ambito delle cure a domicilio.

- **Assistenza riabilitativa e riabilitativa logopedica- a titolo esemplificativo si elencano le seguenti prestazioni:**
  - » Riabilitazione ortopedica
  - » Riabilitazione neurologica
  - » Mobilizzazione passiva/attiva
  - » Educazione respiratoria
  - » Educazione sanitaria al paziente/caregiver
  - » Educazione ai passaggi posturali
  - » Addestramento al corretto utilizzo di protesi/ausili
  - » Assistenza riabilitativa logopedica

Tutti i nostri fisioterapisti sono in possesso del titolo abilitante, dell'iscrizione all'apposito albo professionale (FNOFI) e vantano ampia e certificata esperienza nel trattamento delle principali problematiche di natura osteo-articolare.

- **Assistenza Socio-Assistenziale** - Tutti i nostri operatori sono in possesso del titolo OSS (Operatore Socio Sanitario), conseguito al termine di un anno di formazione teorica e pratica.

Svolgono attività di:

» igiene personale
» vestizione e mobilizzazione della persona
» aiuto domestico
» piccole commissioni
» accompagnamento a visite mediche
» educazione sanitaria alla famiglia

- **Visite Medico-Specialistiche domiciliari** (chirurgo, geriatra, fisiatra, psicologo ed altre specializzazioni si rendano necessarie al fine di rispondere al bisogno dell'utente).
- **Visite Specialistiche DGR XII/5096/2025** - Regione Lombardia, con DGR XII/5096/2025, ha introdotto, in via sperimentale, nell'ambito dell'investimento PNRR, visite medico specialistiche domiciliari per le persone fragili over 65 anni, con difficoltà ad accedere ai servizi ambulatoriali. Anni Azzurri a casa CDOM ha aderito a questa sperimentazione nelle seguenti ATS dove opera per tutti i distretti:

  ATS MILANO
  con le seguenti specialità: Geriatria, Fisiatria, Cardiologia, Neurologia, Pneumologia

  ATS BRIANZA
  con le seguenti specialità: Fisiatria.

Anni Azzurri a Casa si impegna a attivare eventuali altre figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni socio-sanitari dei nostri utenti

Anni Azzurri a Casa garantisce inoltre attività di telemedicina, quali televisita, teleconsulto, teleassistenza e incontri multidisciplinari, attraverso l'utilizzo della piattaforma Healthmeeting. Tutte le prestazioni di telemedicina vengono erogate nel rispetto della normativa vigente sulla protezione dei dati.

4.4 Assenza temporanea, sospensione e dimissione dell'utente

Qualora l'utente debba essere assente presso il proprio domicilio al momento dell'intervento programmato, è necessario darne tempestiva comunicazione alla Segreteria Organizzativa ai recapiti indicati nella presente Carta dei Servizi.

In caso di sospensione dell'assistenza, dovuta a titolo esemplificativo a ricovero ospedaliero o ad assenza temporanea dell'utente, dovrà essere data tempestiva comunicazione alla Segreteria Organizzativa, che provvederà alla sospensione del servizio e alla successiva riattivazione a seguito di comunicazione dell'avvenuto rientro dell'utente presso il proprio domicilio.

Trascorsi 15 giorni di sospensione dell'assistenza, si procederà alla dimissione amministrativa dell'utente.

Il ripristino del servizio, in presenza di nuove necessità assistenziali, richiederà la presentazione di una nuova richiesta di attivazione.

La dimissione dell'utente può inoltre essere disposta, oltre che per superamento dei termini previsti per la sospensione, anche per altre motivazioni, quali, a titolo esemplificativo, ricovero definitivo in struttura, trasferimento definitivo di residenza/ domicilio o decesso.

4.5 La Privacy

Anni Azzurri garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Assistiti e dei loro Famigliari/ Garanti avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679)

La raccolta dei dati sensibili da parte di Anni Azzurri è finalizzata a:

- **Cura dell'Assistito**
- **Gestione del Progetto Assistenziale Individualizzato**
- **Gestione amministrativa**

All'atto dell'attivazione del servizio viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679.

Titolare del trattamento della Banca Dati di Anni Azzurri è il Rappresentante Legale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati è possibile visitare il sito:

anniazzurri.it/assistenza-e-cure-domiciliari-gratuite-con-il-servizio-sanitario

4.6 Rilascio di Copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e di documenti amministrativi

FaSAS

Copia della documentazione sanitaria potrà essere consegnata, su espressa richiesta dell'Utente (o suo delegato) e/o del Tutore/ Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi. Online è possibile scaricare al link

anniazzurri.it/assistenza-e-cure-domiciliari-gratuite-con-il-servizio-sanitario

il modulo da compilare ed inviare a

curedomiciliari@anniazzurri.it

per fare la richiesta che, se nulla osta, consente di ottenere gratuitamente la copia della documentazione sanitaria in 7 giorni lavorativi.

5
Relazioni con il pubblico

Anni Azzurri a Casa invita ogni persona a rivolgersi al Customer Care al Numero Unico 02 36507408 per ricevere informazioni, effettuare richieste di attivazione, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami o encomi, verbalmente o in forma scritta.

Partecipazione

Garantire la partecipazione al percorso di cura da parte dell'utente e dei suoi famigliari è una priorità per Anni Azzurri; per questo motivo, viene incentivato tale processo, principalmente attraverso:

- Il coinvolgimento diretto nel processo di attività domiciliare, documentato, tra l'altro, dalla sottoscrizione del Progetto Assistenziale Individualizzato.
- Contatto diretto con la segreteria organizzativa/Care Manager.
- Rilevazione almeno annuale del gradimento delle cure da parte di utente/famiglia, attraverso la compilazione di questionario di gradimento.

Gestione apprezzamenti/reclami

Il Care Manager di Anni Azzurri a Casa è colui che è deputato a registrare le note di apprezzamento per i servizi erogati nonchè ad accogliere eventuali reclami, che vengono poi gestiti con la Direzione.

I reclami possono avvenire in forma verbale (tramite telefonata o recandosi presso la centrale organizzativa) o in forma scritta, tramite mail o per posta.

Dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie (dati segnalante, giorno ed ora della segnalazione, dettaglio della segnalazione ed eventualmente operatore coinvolto) il Care Manager effettua l'istruttoria in concerto con la Direzione; alla persona segnalante viene dato riscontro massimo entro 10 giorni, in relazione alla gravità delle problematiche segnalate.

Questionario di gradimento

Il questionario vuole essere uno strumento per valutare la qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate.

Verificare il giudizio del nostri pazienti e delle loro famiglie sulle prestazioni erogate e in particolare su come i pazienti percepiscono l'assistenza ricevuta per noi è molto importante, per poterci migliorare continuamente e offrire un servizio sempre più in linea con le esigenze sanitarie e socio-assistenziali del paziente.

Il questionario viene somministrato in formato cartaceo almeno una volta all'anno.

6
Diritti del paziente

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra paziente, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata.

Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti di chi accede ai Servizi di Cure Domiciliari di Anni Azzurri.

6.1 Diritti dell'Utente

ARTICOLO 1
Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2
Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3
Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4
Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5
Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6
Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7
Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8
Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9
Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 10
Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 11
Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 12
Diritto alla trasparenza.

6. DIRITTI DEL PAZIENTE



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLE CURE DOMICILIARI

7
La presa in carico

Le Cure Domiciliari rispondono ai bisogni di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, tramite percorsi assistenziali personalizzati.

La Direzione del servizio di Cure Domiciliari ha adottato e diffuso al Personale procedure e linee guida uniformi, attinenti alle attività svolte, per garantire la qualità dell'esecuzione delle principali manovre e garantire la sicurezza delle cure.

7.1 Finalità degli interventi di Cure Domiciliari

Le Cure Domiciliari sono finalizzate ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Migliorare la qualità della vita della persona nel proprio ambiente famigliare.
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissioni ospedaliere.
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale.
- Prevenire/limitare il declino funzionale delle condizioni cliniche della persona in condizione di fragilità.

7.2 Modalità di accesso e di attivazione alle Cure Domiciliari

Il servizio C-Dom viene di norma attivato dal MMG/PLS oppure attraverso percorsi di Dimissioni Protette Ospedaliere.

L'utente ha facoltà di scegliere l'Ente Erogatore al quale rivolgersi per ricevere al proprio domicilio gli interventi richiesti; Anni Azzurri a Casa è tra gli erogatori accreditati per il servizio C-Dom.

L'ente erogatore predisporrà, ove previsto, il Progetto Individuale - PI - e, sempre, il Piano Assistenziale Individualizzato - PAI, che risponderà ai bisogni di cura della persona attraverso l'attivazione delle prestazioni socio-sanitarie previste, finalizzate a favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile per il paziente.

L'ente erogatore individuerà un referente del caso - Case

Manager - per ogni il singolo paziente. Il ruolo di questo professionista consiste nell'assicurare il collegamento tra i vari passaggi del percorso di presa in carico e cura di ciascun utente.

Questo professionista, in collaborazione con il Care Manager, garantirà, ove si rendesse necessario, il raccordo con la rete assistenziale residenziale e territoriale.

Gli interventi domiciliari saranno attivati in aderenza al PI/PAI, che sarà condiviso con il paziente stesso e/o la sua famiglia.

Al termine del percorso di cura avverrà la dimissione dell'utente, certificata dalla compilazione della modulistica prevista.

Viene sempre garantita la disponibilità di tutto il materiale richiesto per l'intervento, ivi compresi i Dispositivi di Protezione Individuale, a tutela dell'assistito, della sua famiglia e dell'operatore stesso.

7.3 La Valutazione e il Progetto Individuale (PI)

La Valutazione Multidimensionale è la premessa per la definizione del Progetto Individuale (PI) e del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI); viene generalmente effettuata dalla ASST, anche in collaborazione con i MMG.

Il Progetto Individuale determina gli obiettivi di cura, la tipologia degli interventi, le figure professionali coinvolte e la durata del progetto stesso.

7.4 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Il Piano Assistenziale Individuale viene redatto a cura di Anni Azzurri a Casa e deve riportare gli obiettivi assistenziali, la pianificazione degli interventi da effettuare, le attività che dovranno essere svolte per raggiungere gli obiettivi individuali, le figure professionali impiegate, il tutto condiviso con l'utente/caregiver.

Il PAI iniziale può essere modificato in base alle necessità che emergono durante il periodo di assistenza. La Centrale Operativa di Anni Azzurri a Casa è responsabile dell'organizzazione del personale che opera al domicilio e garantisce la corretta pianificazione ed esecuzione degli interventi previsti nel PAI.

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAI e nelle revisioni del medesimo.

7.5 Orario di funzionamento del servizio

Gli interventi sociosanitari al domicilio vengono erogati 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 20:00, su programmazione e sulla base della condizione clinica dell'utente e di quanto richiesto dall'attivatore del servizio (MMG, PLS, Ospedale che dimette il paziente).

L'attivazione avviene entro 24/72 ore dalla richiesta, in casi di urgenza sempre entro 24 ore dalla richiesta.

7.6 Come revocare l'assistenza

È facoltà dell'utente/famiglia revocare l'assistenza in essere attraverso comunicazione scritta.

7.7 Termine dell'assistenza

Le ragioni che possono determinare la chiusura del percorso di assistenza domiciliare sono:

- dimissione per obiettivi raggiunti;
- dimissione volontaria/revoca dell'assistenza;
- trasferimento presso struttura ospedaliera, residenziale o hospice;
- cambio di residenza;
- decesso.

Al termine dell'assistenza Anni Azzurri a Casa redigerà un documento di dimissione e ne lascerà una copia al domicilio dell'assistito. Anni Azzurri a Casa comunicherà ad ASST la chiusura dell'assistenza.

7.8 Modalità di trasferimento dei pazienti verso altre unità d'offerta

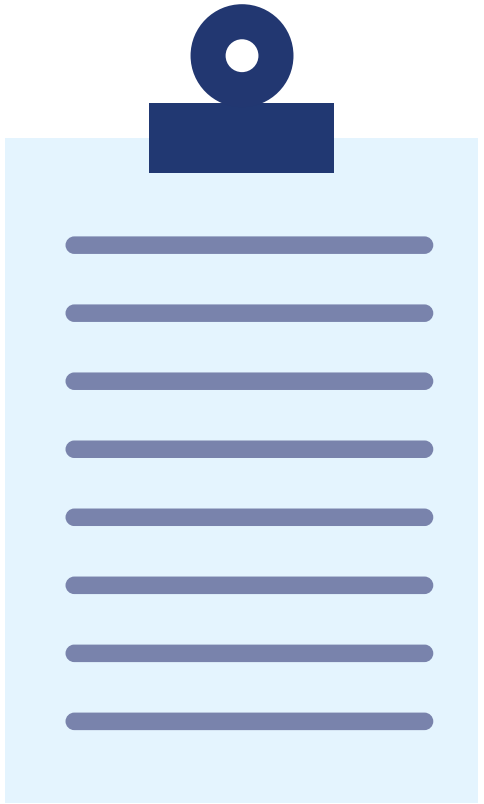
Il Care Manager delle Cure Domiciliari Anni Azzurri supervisiona le attività socio sanitarie e assistenziali degli Utenti in carico al servizio, sia all'interno dell'organizzazione (coordinamento dell'equipe multi professionale) sia esternamente, attraverso contatti con MMG, ATS/ASST, strutture ospedaliere, servizi comunali e altri servizi territoriali.

In caso di trasferimento del paziente verso un'altra unità d'offerta il Care Manager garantirà la continuità assistenziale, fornendo agli Enti interessati le informazioni relative all'Utente attraverso specifica documentazione rilasciata all'utente stesso.

Il Care Manager è disponibile a prendere contatti telefonici con la nuova struttura ove il paziente viene trasferito, per rafforzare il

passaggio di informazioni assistenziali necessarie ad una corretta presa in carico.





sezione terza

3

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione del'Utente

Anni Azzurri KOS group

Questionario di soddisfazione C-Dom

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

SERVIZIO: ORGANIZZAZIONE 1° ACCESSO DOMICILIARE

1) Accoglienza e cortesia del personale per la prenotazione ① ② ③ ④ ⑤
2) Chiarezza e completezza delle informazioni sulle modalità di erogazione della prestazione ① ② ③ ④ ⑤
3) Tempi di attesa per ottenere la prestazione ① ② ③ ④ ⑤

OPERATORE: A OGNI APPNTAMENTO

1) Puntualità dell'appuntamento ① ② ③ ④ ⑤
2) Cortesia ed educazione dell'operatore (si è presentato correttamente, è stato educato nell'entrare in Casa, ecc...) ① ② ③ ④ ⑤
3) Professionalità dell'operatore nell'erogare la prestazione ① ② ③ ④ ⑤
4) Vuoi aggiungere un commento _____

CENTRALE OPERATIVA: IN OCCASIONE DI RICHIESTA DI AIUTO PER EVENTUALI IMPROVVISI NUOVI BISOGNI SANITARI

1) Capacità di rispondere al bisogno ① ② ③ ④ ⑤
2) tempestività nel rispondere al bisogno ① ② ③ ④ ⑤

INDICATORI COMPLESSIVI: AL TERMINE DEL PERCORSO

1) Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza? ① ② ③ ④ ⑤
2) Consiglierebbe ad altri questo servizio? ① ② ③ ④ ⑤

Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti

Anni Azzurri KOS group

Scheda di segnalazione di disfunzioni, reclami e suggerimenti

Il/La sottoscritto/a .....

In qualità di ◯ Paziente ◯ Garante ◯ Familiare

dell'assistito .....

resiente a .....

DESIDERA ESPRIMERE:

◯ **Apprezzamenti**

◯ **Segnalazione**

◯ **Disfunzione**

Descrizione della situazione che ha portato alla presente comunicazione

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data ..... **Firma** .....

Telefono ..... **e-mail** .....

Il presente modulo può essere spedito per posta o mail o consegnato personalmente presso le sedi Operative di Anni Azzurri a Casa (Segrate, via Monviso, 87 - Monza, via della Taccona,24). Eventuali segnalazioni, apprezzamenti o reclami possono essere effettuati anche di persona, presso le sedi sopra indicate oppure telefonicamente al numero 02 36507408. Anni Azzurri a Casa ringrazia per la segnalazione, alla quale darà risposta scritta entro 10 giorni dal ricevimento della stessa.

Gentile Utente,
La invitiamo ad utilizzare queste pagine per le informazioni che le sono più utili.

Anni Azzurri KOS group

Cure Domiciliari
Anni Azzurri a Casa

Presso Residenza Sanitaria Assisternziale
Polo Geriatrico Riabilitativo

Via dei Lavoratori, 133
20092 **Cinisello Balsamo (MI)**

tel. 02 36507408
curedomiciliari@anniazzurri.it

anniazzurri.it/assistenza-e-cure-domiciliari-gratuite-con-il-servizio-sanitario

Versione di
ottobre 2026