



Cure domiciliari
Anni Azzurri a Casa

Monza

Carta dei Servizi

Anni Azzurri



Cure Domiciliari Anni Azzurri a Casa

Monza

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

Lucia Libergolis
Direttore di Struttura

Versione di
gennaio 2023

Emergenza COVID-19

Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia della popolazione più vulnerabile al COVID. A tutela della salute dei nostri Utenti, abbiamo sviluppato apposite linee guida.

Per questo motivo alcune informazioni rese in questa carta dei servizi potrebbero essere temporaneamente variate secondo quanto riportato nell'allegato "*Indicazioni aggiuntive alla Carta dei Servizi connesse alla gestione post pandemica del SARS COV2*" disponibile sul sito.

Si invitano tutti gli Utenti a prenderne visione. Grazie!

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Residenza Anni Azzurri Villa Reale**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Residenza e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

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

Il Direttore di struttura
Lucia Libergolis

1

Sezione Prima

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15

COME RAGGIUNGERCI	19
--------------------------	-----------

2

3

PRESENTAZIONE	21
3.1 L'attività della sede	22

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	25
4.1 Richieste di informazioni	25
4.2 Criteri e modalità di accesso alle prestazioni	26
4.3 Orario di funzionamento del servizio	27
4.4 La Privacy	27
4.5 Rilascio di copia del fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e di documenti amministrativi	28

5

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	31
5.1 Questionario di gradimento	31
5.2 Reclamo	32

DIRITTI E DOVERI	35
6.1 Diritti dell'Utente	35
6.2 Doveri dell'utente	37

Sezione Seconda

7

LA PRESA IN CARICO	41
7.1 Finalità degli interventi di cure domiciliari	42
7.2 Le fasi di erogazione del servizio	42
7.3 La valutazione e il Progetto Individuale	43
7.4 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)	43
7.5 Come revocare l'assistenza	44
7.6 Termine dell'assistenza	44
7.7 Modalità di trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta	45

8

ASPETTI ECONOMICI	47
8.1 Attivazione in regime convenzionato	47
8.2 Attivazione in regime di solvenza	47

Sezione Terza

ALLEGATI	49
-----------------	-----------



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/cure-domiciliari

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



Il segno 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



L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

Lucia Libergolis

RESPONSABILE MEDICO SANITARIO¹

Vincenzo Pantusa

CARE MANAGER E COORDINATORE INFERMIERISTICO

Raimondo Chiaramonte

COORDINAMENTO CLINICO

Hatem Yousef

PSICOLOGA²

Maria Grazia Piazzolla

AMMINISTRAZIONE - NUMERO UNICO (customer Care)

Ilaria Rizzo

¹ Anche responsabile attività valutazione e miglioramento della qualità.

² Referente per uffici di protezione giuridica e servizi sociali.



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'Organizzazione 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

Presso le Cure Domiciliari Anni Azzurri a casa fondiamo tutte le nostre 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

La Residenza 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 medico.

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 ricovero, cura e assistenza dei pazienti delle Cure Domiciliari Anni Azzurri a Casa sono 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.

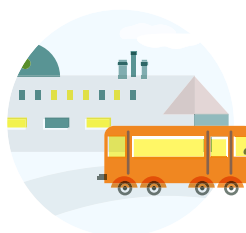
2

Come raggiungerci



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 Nord Est Trasporti n. 204.** Fermata a 100 metri dalla Residenza in Via Della Taccona ang. Via Monviso.

La sede non è aperta al pubblico, ma siamo sempre disponibili e raggiungibili telefonicamente. I colloqui con gli utenti si svolgeranno direttamente al domicilio.

**Sede Operativa ed Organizzativa presso RSA Villa Reale
Via Della Taccona, 24 - 20900 Monza**

3

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 composti dall'insieme integrato di **trattamenti medici, riabilitativi e infermieristici**.

Oltre agli interventi di carattere sanitario finalizzati alla stabilizzazione del quadro clinico, al rallentamento del declino

funzionale e alla gestione integrata di problemi specifici, Anni Azzurri si impegna per erogare **interventi di supporto alla vita quotidiana dei suoi assistiti**.

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

3.1 L'attività della sede

Il servizio Anni Azzurri a Casa – CD Monza, è coordinato dalla sede organizzativa ed operativa attiva presso la RSA Villa Reale di Monza.

Le prestazioni di carattere domiciliare a contratto (in convenzione con il servizio sanitario) sono erogate nei territori di ATS della Brianza (ASST Monza e ASST Vimercate) e nei comuni limitrofi a ASST di Monza.

3. PRESENTAZIONE

4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni e supporto




Per qualsiasi genere di informazioni, per attivare il servizio o per contattare il Care Manager è possibile telefonare al Numero Unico, oppure inviare una mail.

NUMERO UNICO:

L M M G V S D



 Dalle 9:00 alle 18:30

curedomiciliari@anniazurri.it

Tel. 02 36507408

Al di fuori degli orari di apertura del numero unico è sempre possibile lasciare un messaggio alla segreteria. L'utente sarà richiamato entro 3 ore lavorative.

4.2 Criteri e modalità di accesso alle prestazioni

Le Cure Domiciliari di base e le Cure Domiciliari integrate in regime di convenzione (ADI) si rivolgono a persone residenti sul territorio di competenza delle sedi operative (cfr. 3.1), di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, 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.

L'attivazione delle cure domiciliari **avviene con prescrizione del Medico di medicina generale o dal Pediatra di famiglia** su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto.

Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

A seguito della richiesta di attivazione, **viene effettuata la valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni**. La valutazione è effettuata, in funzione della complessità dal Medico di medicina generale o da altri professionisti della salute afferenti ai servizi territoriali (Equipe Valutazione Multidimensionale)

ed è premessa per la definizione del Progetto individuale di assistenza (PI) e del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Se sussistono tutte le condizioni per l'attivazione, dopo la valutazione e la definizione del progetto di assistenza (PI), l'utente ne riceve comunicazione dal distretto competente e può procedere alla scelta del gestore.

Per attivare Anni Azzurri a Casa è sufficiente chiamare il numero unico dove si possono chiedere anche **informazioni relative ai tempi di attivazione.**

Le Cure e l'Assistenza Domiciliare in regime privato si rivolgono a persone residenti nei territori coperti dalle sedi operative e possono essere attivate **telefonando al numero unico.**

Il customer care attiverà il personale sanitario di sede per una prima valutazione funzionale ad una prima valutazione di erogabilità della prestazione e all'invio di un preventivo. Solo a seguito dell'accettazione del preventivo potranno essere attivati interventi al domicilio

4.3 Orario di funzionamento del servizio

Gli interventi al domicilio vengono erogati **dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 19:00** in orari condivisi con l'assistito e/o il caregiver familiare.

4.4 La Privacy

Nell'esclusivo interesse degli Utenti, il personale Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli assistiti e non fornisce alcuna

informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

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.

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

FaSAS

Copia della documentazione sanitaria potrà essere consegnata, su espressa domanda 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/cure-domiciliari 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.

Altri Documenti

Il personale del customer care (numero unico) può essere attivato per richiedere altra documentazione amministrativa.

4. INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

5

Relazioni con il pubblico

Anni Azzurri a Casa invita ogni persona a rivolgersi al Customer Care tramite il Numero Unico nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami o encomi, verbalmente o in forma scritta.

5.1 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata somministrando per un massimo di 3 volte l'anno i questionari di gradimento:

- ai familiari/caregivers, via email;
- agli Ospiti, su tablet (con il supporto dei parenti e/o operatori).

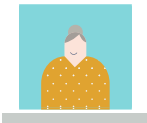
I risultati emersi vengono condivisi dall'organizzazione.

5.2 Reclamo

Anni Azzurri a Casa garantisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso la reception.

I reclami vengono presi in carico contestualmente alla relativa segnalazione ed il termine massimo per l'evasione degli stessi è fissato in 20 giorni, laddove siano coinvolti per la loro risoluzione diversi livelli dell'organizzazione e/o enti e fornitori esterni.



VERBALMENTE

I pazienti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamentele alla Direzione attraverso il Numero Unico o direttamente presso la sede Operativa.



IN FORMA SCRITTA

Il paziente può presentare reclamo alla Direzione attraverso il modulo predisposto reperibile presso la reception della sede Operativa e on line al link:

anniazzurri.it/cure-domiciliari.

Il modulo può essere inviato per e-mail all'indirizzo curedomiciliari@anniazzurri.it.

È inoltre disponibile presso la reception della sede Operativa apposita cassetta dove inoltrare i reclami in forma anonima.

6

Diritti e doveri

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 e dei doveri di chi accede nelle strutture Anni Azzurri che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

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 rferente 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 di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai sevizi richiesti.

ARTICOLO 10

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

ARTICOLO 11

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

ARTICOLO 12

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

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

6.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni paziente fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.



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 costituiti dall'insieme di trattamenti coordinati medici, riabilitativi, infermieristici.

La Direzione del servizio 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 quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali
- 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 deterioramento della persona in condizione di fragilità.
- individuare percorsi sicuri per contenere il rischio di COVID-19 per utenti, pazienti e caregiver.

7.2 Le fasi di erogazione del servizio

La presa in carico comprende tutte le fasi di erogazione del servizio e prevede:

- Il coinvolgimento del MMG/PDF.
- La definizione del progetto di cura integrato che può contemplare anche interventi in capo al Comune o ad altro gestore.
- La definizione del PAI.
- L'individuazione del Casemanager (il referente del caso).
- L'erogazione degli interventi coerenti con il PAI.
- Il monitoraggio continuo.
- La dimissione che deve essere sempre motivata.

7.3 La Valutazione e il Progetto Individuale

È la premessa per la definizione del **Progetto Individuale (PI)** e del Piano di Assistenza Individuale (PAI). Viene effettuata dalla ASST, anche in collaborazione con i MMG.

Nel caso di cure private viene effettuata dall'equipe di Anni Azzurri a Casa, sempre tramite strumenti validati.

All'esito della valutazione viene definito il Progetto Individuale che 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, dopo che l'utente lo ha liberamente scelto per effettuare l'erogazione delle cure al domicilio.

Il PAI deve indicare gli obiettivi assistenziali e deve dichiarare se gli obiettivi assistenziali sono stati raggiunti sulla base di quanto indicato dal Progetto Individuale..

Contiene la pianificazione degli interventi settimanali da effettuare, le attività che dovranno essere svolte per raggiungere gli obiettivi individuali, le figure professionali impiegate e l'informativa-consenso informato alle cure domiciliari.

Il PAI iniziale può essere modificato in base alle necessità che emergono durante il periodo di assistenza. Tutte le attività svolte al domicilio dagli operatori sono coordinate dal Care Manager.

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAI e nelle revisioni del medesimo. Viene loro indicata la data di incontro dell'equipe multidisciplinare.

7.5 Come revocare l'assistenza

Qualora, durante l'erogazione dell'assistenza subentrino motivi di insoddisfazione, la persona assistita potrà cambiare Erogatore scegliendolo tra quelli accreditati.

In questo caso l'assistito/familiare deve compilare il **“Modulo di Revoca”** che Anni Azzurri a Casa gli avrà consegnato al momento della presa in carico. Il modulo compilato dovrà essere riconsegnato all'operatore dell'Erogatore revocato (Anni Azzurri), che provvederà a informare il MMG/PdF ed ad inviare la revoca al Distretto di riferimento.

L'Erogatore revocato dovrà assicurare la continuità assistenziale supportando l'assistito nel passaggio al nuovo Ente scelto, ed a con segnare al paziente il “Documento di Dimissione”.

7.6 Termine dell'assistenza

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

- dimissione per obiettivi raggiunti;
- dimissione volontaria;
- trasferimento presso struttura ospedaliera, residenziale o hospice;
- cambio di residenza

Al termine dell'assistenza Anni Azzurri a Casa inserirà nel fascicolo dell'assistito a domicilio un documento di dimissione. Una copia del documento rimarrà all'assistito.

Anni Azzurri a casa comunicherà poi ad ASST la chiusura dell'assistenza.

7.7 Modalità di trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

In caso di trasferimento verso un'altra unità d'offerta il Care Manager garantirà la continuità assistenziale fornendo agli Enti interessati le informazioni relative all'Utente (dati anamnestici, scale di valutazione, percorso intrapreso, ecc).

Il Care Manager, infatti, coordina 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, ASST, servizi comunali e altri servizi territoriali).



8

Aspetti economici

8.1 Attivazione in regime convenzionato

Le prestazioni rese sulla base di una impegnativa del MMG o del PdL o del reparto che dimette, una volta validate da ASST competente sono completamente a carico del Servizio Sanitario Regionale, coerentemente con Progetto Individuale definito.

8.2 Attivazione in regime di solvenza

Le prestazioni in regime privato saranno rese solo dopo la produzione di un preventivo dettagliato del costo degli interventi e la sua accettazione da parte dell'Utente.

Sono previste agevolazioni per gli interventi a pacchetto monoprofessionali e sono stati definiti piani di intervento mensili la cui applicazione discende dalla valutazione del paziente e dagli obiettivi assistenziali e/o riabilitativi.

Al link: anniazzurri.it/cure-domiciliari

sono sempre disponibili le descrizioni aggiornate e dettagliate dei piani di intervento.



sezione terza

3

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione del'Utente

Questionario di soddisfazione Cure Domiciliari

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

SERVIZIO: ORGANIZZAZIONE 1° ACCESSO

- 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 e per ottenere la prestazione 1 2 3 4 5

OPERATORE: A OGNI APPUNTAMENTO

- 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 facendo riferimento al singolo preventivo accettato

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

Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti

Scheda di segnalazione di disfunzioni, reclami e suggerimenti

La segnalazione ha luogo in forma:

- 1 Verbale
- 2 Telefonica
- 3 Con lettera
- 4 Con Modulo

Da parte del Sig./Sig.ra

Data di nascita (gg/mm/aaaa)

Residenza

Telefono

Professione

Scolarità

Contenuto della segnalazione

.....

Ricevuta il giorno

.....

Dall'operatore

.....

Scolarità

.....

Firma dell'operatore	Firma dell'utente (facoltativa)
----------------------	---------------------------------

La risposta al cittadino utente ha avuto esito immediato, oppure si trasmette segnalazione a:

- Direttore di struttura
- Direttore sanitario
- Care manager

Il giorno Dall'operatore



Risoluzione del caso

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Posto agli atti il

Privacy

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (codice in materia di protezione dei dati personali dell'interessato) La informiamo che i Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità e con le seguenti modalità.

Titolare e Responsabili

- Il rapporto di titolarità dei dati trattati discende da un contratto di contolarità fra le imprese appartenenti al Gruppo KOS, il cui elenco, aggiornato periodicamente, è visitabile al seguente indirizzo internet: <https://www.kosgroup.com/privacy/>
- RESPONSABILE EPR LA PROTEZIONE DEI DATI (DPO): è reperibile in Via Durini, 9 - 20122 Milano - Italy ed al seguente indirizzo email: dpo@kosgroup.com

Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati per finalità derivanti dal servizio svolto dall'Ente ed in particolare per le seguenti:

- gestione di un reclamo, segnalazione o disfunzione;
- adempimento di obblighi previsti dalla normativa comunitaria, dalla legge o da un regolamento;
- ogni altra finalità connessa, accessoria, strumentale o dipendente dalle predette;
- esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, nei limiti di quanto stabilito dalle leggi e dai regolamenti in materia e nell'osservanza dell'art. 60 del D.lgs. 196/2003

Modalità del trattamento dei dati

- i dati sono trattati in modo lecito e secondo correttezza, in conformità di quanto previsto dal D. lgs. 196/2003;
- il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi;
- i dati sono memorizzati in supporti informatici e/o cartacei.

Necessità del conferimento

Il conferimento dei dati personali e, in generale, di qualsiasi informazione richiesta è facoltativo.

Mancato conferimento

Il diniego dei dati personali e delle informazioni richieste determina l'impossibilità di proseguire nella segnalazione all'ENTE.

Soggetti di cui possono essere comunicati i dati

- il trattamento dei dati personali è effettuato direttamente dal titolare anche per il tramite dei responsabili e degli incaricati del trattamento, espressamente designati dal titolare medesimo;
- nell'ambito delle finalità del trattamento i dati personali possono essere comunicati a consulenti legali, all'azienda capogruppo, istituti bancari, previdenziali ed assicurativi, società di servizi informatici, società di outsourcing, consulenti e liberi professionisti, operatori sanitari e socio-sanitari, ausiliari volontari che affiancano il personale dell'ENTE e strutture sanitarie terze di cui si avvale l'ENTE;
- a tutti quei soggetti pubblici e privati cui la comunicazione sia necessaria in relazione alle finalità del trattamento ovvero sia richiesta dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria e comunque dovuta in base ad un ordine legittimo dell'Autorità;
- i dati personali non sono oggetto di diffusione.

Diritti dell'interessato

È facoltà dell'interessato esercitare i diritti riconosciutigli dall'art. 7 del D. lgs. 196/2003

Luogo _____ Data / / _____
L'interessato per presa visione

L'interessato _____

Consente Non consente

che l'ENTE effettui il trattamento dei dati personali da lui indicati e forniti, compresi quelli sensibili, per le finalità di cui all'informativa.

_____ Firma dell'interessato per consenso

Anni Azzurri



Cure Domiciliari
Anni Azzurri a Casa
MONZA

Presso RSA Villa Reale
Via Della Taccona, 24 – 20900 Monza

tel. **02 36507408**
curedomiciliari@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/cure-domiciliari

Versione di
gennaio 2023