

# "CARTA dei SERVIZI" ADI - VOUCHER SANITARIO



*Sistema certificato UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018 - Erogazione di servizi socio-sanitari residenziali e semiresidenziali per anziani ed erogazione di servizi socio-sanitari e sociali a domicilio*

## Presentazione

La **Fondazione "Varni Agnetti"**, è una **ORGANIZZAZIONE NON LUCRATIVA DI UTILITÀ SOCIALE** iscritta all'anagrafe O.N.L.U.S. a far data dal 23/07/2012, che gestisce:

- una **RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE (R.S.A.)**, autorizzata al funzionamento per **88 posti letto** in esercizio) complessivi ed accreditata (per n. **84 posti a contratto e n. 4 posti solventi**) da Regione Lombardia per l'assistenza di anziani non autosufficienti parziali e totali;
- un **CENTRO DIURNO INTEGRATO per anziani (C.D.I.)** autorizzato per n. **40 posti**;
- **SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE** (voucher socio-sanitari; voucher sociali, servizi domiciliari a pagamento, RSA APERTA).
- **APA – ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI** per n. **26 posti letto**.
- Dal **01/01/2023** una **RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE (R.S.A.)** sede operativa c/o **RSA SOGGIORNO VILLA DELLE ROSE** sita in **Via Roma, 77 in PONTE NIZZA (PV)** (**20 posti a contratto e 4 posti solventi**);

Essere "**autorizzati al funzionamento**" significa garantire il rispetto degli standard strutturali e gestionali (personale) fissati dalla normativa della Regione Lombardia.

L'Azienda Sanitaria Locale verifica, periodicamente, il rispetto della normativa vigente mediante ispezioni da parte del competente Servizio di Vigilanza.

I servizi erogati dalla Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. sono garantiti da personale suddiviso tra:

- ◆ *Personale area amministrativa;*
- ◆ *Personale area sanitaria e socio-sanitaria*
- ◆ *Personale educativo;*
- ◆ *Personale fisioterapico;*
- ◆ *Personale area socio-assistenziale;*
- ◆ *Personale addetto ai servizi generali.*

La Fondazione è chiamata giornalmente a stabilire, pianificare e attuare un idoneo sistema per la gestione e il controllo delle risorse e attività che si riflettono sulle prestazioni fornite, al fine di raggiungere e mantenere precisi parametri qualitativi, rispondenti alle effettive esigenze degli Ospiti.

Il contributo dell'Utente (Ospite e/o familiare) ai fini di un miglioramento del servizio è fondamentale.

È necessario, quindi, affrontare il problema dei disservizi, nell'ottica di una soluzione immediata e in previsione di un continuo miglioramento. La qualità del servizio che un anziano percepisce deve coincidere con quelle che erano le sue iniziali aspettative, nell'ottica di una soluzione immediata e in previsione di un continuo miglioramento.

Siamo convinti che porsi in discussione risulterà fecondo per la qualità del servizio erogato dalla Fondazione.

La **Carta dei Servizi** è per la Fondazione un mezzo di informazione e di guida per gli utenti ed uno strumento di confronto del proprio operato.

F.to IL PRESIDENTE  
Ing. Giancarlo Maria ALBINI

## Cos'è la “Carta dei Servizi”

La **carta dei servizi** rappresenta uno **strumento di dialogo** tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio, è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, con lo scopo preciso di:

- ✓ **Tutelare il diritto degli “utenti” (Ospiti);**
- ✓ **Tutelare l'immagine dell'Ente:** descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l'attività, e quelli assicurati per capacità professionali dell'Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto dall'Ente, o a pagamento con le relative modalità;
- ✓ **Promuovere la partecipazione attiva degli “utenti” (Ospiti):** al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La **carta dei servizi** porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità, **portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta**, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

La **CARTA** dei **SERVIZI** è quindi essenzialmente volta alla tutela degli utenti (Ospiti); non si tratta di una tutela come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In tal modo la Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. si prefigge l'obiettivo di apportare continue migliorie a tutti i servizi e ove possibile ad incrementarli.

Si ritiene quindi l'opinione degli Ospiti e dei Loro familiari un'ottima piattaforma progettuale su cui costituire il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

F.to IL DIRETTORE  
(Dott. Carlo Ferrari)

## Collocazione Logistica

### Dove siamo

Situata in zona semiperiferica raggiungibile da Milano con ferrovia linea Milano – Genova fermata Voghera e da Voghera con autobus di linea Voghera – Varzi, con autostrada Milano – Genova Uscita Casei Gerola.

Gli uffici dei servizi domiciliari si trovano a Godiasco Salice Terme in via Ardivestra 3/5



### In auto

**Autostrada Milano - Genova**  
(uscita casello Casei Gerola o Tortona)  
**Autostrada Torino - Piacenza**  
(uscita casello Casteggio o Voghera)  
**Strada Statale Voghera - Varzi**  
**Strada Provinciale 184**

### In treno

linea ferroviaria Milano - Genova con fermata stazione di Voghera

### In pullman

autobus di linea Voghera – Varzi (servizio giornaliero)  
(partenza da Voghera c/o autoporto presso stazione Ferroviaria)



## Contatti:

**Telefono:** 0383/940650 - 0383/940985

**Fax:** 0383/940969

**Sito Internet:** [www.varniagnetti.it](http://www.varniagnetti.it)

**e-mail:** [info@varniagnetti.it](mailto:info@varniagnetti.it).

**POSTA CERTIFICATA** [varniagnetti@pec.it](mailto:varniagnetti@pec.it)

### Staff Direzione/Amministrativo – Riferimenti:

#### Direttore:

- **Dott. Carlo Ferrari** - tel. **0383/940650**

e-mail: [carlo.ferrari@varniagnetti.it](mailto:carlo.ferrari@varniagnetti.it)

#### Amministrazione:

- **Luisa Boschini** (tel. **0383/940650 - 0383/940985**)

e-mail: [luisa.boschini@varniagnetti.it](mailto:luisa.boschini@varniagnetti.it)

- **Silvia Panza** (tel. **0383/940650 - 0383/940985**)

e-mail [silvia.panza@varniagnetti.it](mailto:silvia.panza@varniagnetti.it)

- **Valentina Bonafè** (tel. **0383/940650 - 0383/940985**)

e-mail [valentina.bonafe@varniagnetti.it](mailto:valentina.bonafe@varniagnetti.it)

**Orario apertura al pubblico - Uffici amministrativi**  
**dal lunedì al venerdì: 08:30/12:30 - 14:30/16:30**  
**il sabato: 09:00/11.30**

## EROGAZIONI LIBERALI ALLE O.N.L.U.S.



Negli ultimi anni il legislatore ha previsto un novero molto ampio di agevolazioni fiscali a favore dei soggetti sostenitori delle attività del mondo non profit. In particolare, l'art 13 del D.Lgs n. 460/97 detta le norme sul trattamento tributario, ai fini delle imposte dirette, delle erogazioni liberali a favore delle ONLUS. Novità in materia sono state introdotte dalla recente Legge n. 96/2012.

Intanto ricordiamo che è possibile distinguere le agevolazioni spettanti ai sostenitori di O.N.L.U.S. a seconda che questi ultimi siano:

- persone fisiche;
- imprese ed enti.

Al sostenitore **PERSONA FISICA** spetta **una delle seguenti agevolazioni:**

- **DEDUCIBILITÀ DAL REDDITO** complessivo del soggetto erogatore **nel limite del 10% del reddito complessivo dichiarato**, e, comunque, **nella misura massima di 70.000 euro annui, dell'erogazione liberale**, ai sensi dell'art. 14, comma 1 del D.L. 35/2005;
- **DETRAIBILITÀ DALL'IRPEF**, ai sensi del D. lgs n. 460/1997, come modificato dalla L. 96/2012 **a partire dall'anno 2014**, la **detrazione dall'IRPEF del 26%** dell'erogazione (calcolata sul limite massimo di 2.065,83 euro). **Tali detrazioni sono consentite a condizione che il versamento dell'erogazione avvenga tramite banca (BONIFICO BANCARIO o ASSEGNO BANCARIO) o ufficio postale (VAGLIA POSTALE)** ovvero mediante altri sistemi di pagamento previsti dall'art. 23 del D.Lgs n. 241/1997 e secondo ulteriori modalità idonee a consentire all'Amministrazione finanziaria lo svolgimento di efficaci controlli che siano stabilite con decreto del Ministero delle Finanze da emanarsi ai sensi dell'art. 17, comma 3 della L. n. 400/1998.

Al sostenitore **ENTE NON COMMERCIALE** continua a spettare l'agevolazione individuata dall'art. 14, comma 1 del D.L. 35/2005, mentre si ritiene **che non sarà applicabile la detrazione dall'IRES** poiché essa si ricava dall'art. 147 del TUIR che fa riferimento alla parte della lettera i - bis dell'art. 15 del TUIR che sarà abrogata a partire dal 1° Gennaio 2013, come disposto dal 2° comma dell'art. 15 della Legge n° 96 del 2012 che non ha introdotto una norma sostitutiva. Appare tuttavia auspicabile e alquanto probabile che una norma sostitutiva non tarderà ad arrivare.

Al sostenitore **IMPRESA** spetta, infine, una delle seguenti agevolazioni:

- ai sensi dell'art. 14, comma 1 del D.L. 35/2005 le **liberalità in denaro o in natura sono deducibili dal reddito complessivo del soggetto erogatore nel limite del 10% del reddito complessivo dichiarato**, e comunque **nella misura massima di 70.000 euro annui**;
- ai sensi dell'art. 100, comma 2, lett. h) del TUIR, le erogazioni liberali in denaro godono di una deducibilità dal reddito d'impresa dichiarato nella misura massima di 2.065,83 euro o del 2% di impresa dichiarato.

La legge n.96/2012 ha lasciato, quindi, invariata la disciplina delle agevolazioni fiscali a favore dell'erogatore impresa.

### Importante:

A seguito dell'approvazione della Legge di Bilancio (Legge n. 160 del 27/12/2019) a far data dal 01/01/2020 per beneficiare delle detrazioni fiscali per le spese sanitarie è necessario che queste vengano pagate con sistemi di pagamento tracciabili (Bonifico bancario, carte di credito, bancomat, assegni bancari).

Quindi tutte le spese che verranno pagate in contanti non potranno più beneficiare della detrazione.

Da questa normativa vengono espressamente esclusi gli acquisti di medicinali e dispositivi medici (in pratica gli acquisti in farmacia saranno detraibili anche se effettuati in contanti).



## INFORMAZIONI GENERALI sull'ORGANIZZAZIONE CENNI STORICI/SCOPI ISTITUZIONALI

La **FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.** trae origine dalla donazione disposta dalla Sig.ra Concaro Varni Maria Maddalena Ved. Agnetti del fabbricato e del terreno siti in Strada Ardivestra a Godiasco (PV) cui si fa menzione nel verbale di deliberazione del Consiglio Comunale di Godiasco n. 89 del 29 agosto 1980 (accettazione donazione della nuda proprietà disposta dalla Sig.ra Concaro Varni Maria Maddalena Ved. Agnetti) e su cui è stato costruito l'edificio adibito a Casa di Riposo dell'I.P.A.B. "Varni Agnetti" (1998).

In conseguenza dell'abrogazione della Legge 6972/1890 ed in ottemperanza alla Legge Regionale 13 febbraio 2003 n. 1 (**"Riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia"**), l'I.P.A.B. "Varni Agnetti" si trasforma in **FONDAZIONE** (persona giuridica di diritto privato) in data 1/1/2004 con DGR del 12/12/03.

In data **23/07/2012** è stata iscritta all'**Anagrafe delle Organizzazioni Non Lucrative Di Utilità Sociale – O.N.L.U.S.** (iter conclusosi nel mese di dicembre con la trasmissione del decreto di approvazione dello Statuto da parte di Regione Lombardia – n. 10324 del 16/11/2012).

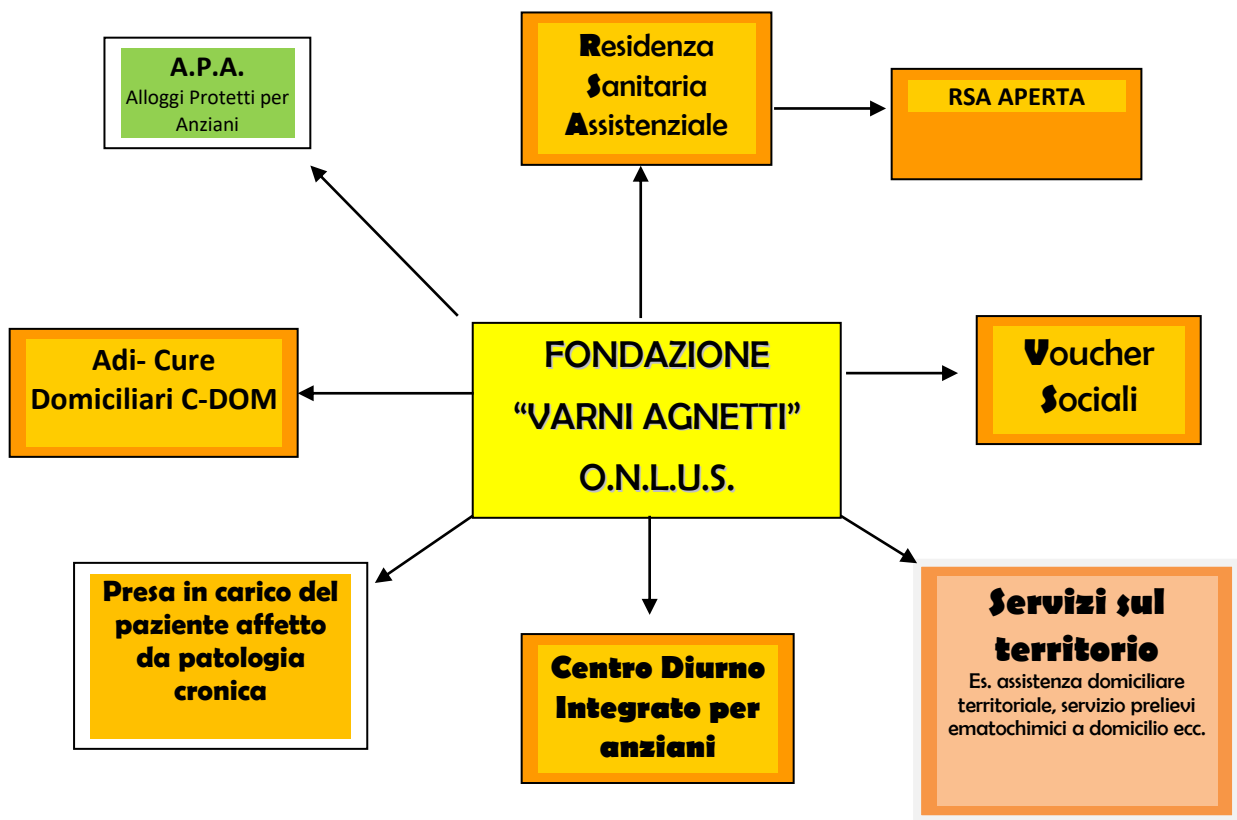
La Fondazione "Varni Agnetti" o.n.l.u.s. nel corso del 2019 ha provveduto ad adeguare lo statuto ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 117/2017 in modo da poter pianificare il proprio futuro in anticipo rispetto alla tempistica imposta dalla Riforma del Terzo Settore; **in data 5/07/2019 il Presidente di Regione Lombardia con Decreto n. 338, ha approvato le modifiche statutarie che si sostanziano nella revisione di norme che regolano l'ordinamento della Fondazione nonché nell'adeguare lo Statuto alla nuova normativa del Terzo Settore, la cui efficacia è subordinata all'iscrizione dell'Ente nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).**

La **Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.** persegue i seguenti **scopi istituzionali previsti dallo Statuto vigente all'art. 2:**

1. La Fondazione non ha scopo di lucro.
2. Essa intende perseguire esclusivamente finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale nel settore dell'assistenza sociale e socio-sanitaria e dell'assistenza sanitaria mediante lo svolgimento, in via esclusiva o principale, di una o più tra le seguenti attività di interesse generale previste dall'art. 5 del D.Lgs. 117/2017:
  - a. interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
  - b. interventi e prestazioni sanitarie;
  - c. prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;
  - d. educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
  - e. organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;
  - f. organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso;
  - g. alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle Infrastrutture del 22 aprile 2008, e successive modificazioni, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;

## L'OFFERTA dei SERVIZI EROGATI dalla FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.

I servizi erogati dalla *Fondazione "Varni Agnetti"* O.N.L.U.S. possono sinteticamente essere così rappresentati:





## **PRINCIPI sull'EROGAZIONE del SERVIZIO**

### **PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E RISPETTO**

Dall'articolo n° 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno della Casa di Riposo.

La vita nella residenza per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

### **PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ ED OBIETTIVITÀ**

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

**Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità.** Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

### **PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE**

La persona è la protagonista del nostro servizio ed è alla persona che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi dell'Ente, creando una continua relazione, un feedback tra Struttura e familiari stessi.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

#### PRINCIPIO DI EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

Sia il criterio di **EFFICACIA** (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di **EFFICIENZA** (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Fondazione.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Tutti gli operatori, a qualsiasi livello, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse, denaro e mezzi (**ECONOMICITÀ**).

#### PRINCIPIO DI CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate per legge (come ad esempio la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La struttura garantisce continuità delle prestazioni sulle 24 ore (sia infermieristica che assistenziale).

## La MISSION

Gli obiettivi principali della **Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.** possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale sia sul piano socio-assistenziale che sanitario per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata .
- Continuo miglioramento del servizio;
- Ricerca di ottimali livelli di salute, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- Sviluppo, attraverso un lavoro di team, e quindi con le figure professionali presenti in seno alla struttura, della capacità funzionali residue dell'ospite (sia esse di natura motoria che cognitiva);
- Approccio globale alla persona con interventi mirati; ogni intervento viene infatti espletato sull'ospite da parte del personale tutto, e tutti gli interventi sono volti ad assicurare delle prestazioni sempre più qualificate, non sottovalutando mai che una delle qualità indispensabili e di primaria importanza all'approccio personale/ospite, va sempre comunque ricercata sotto il profilo meramente umano;
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- Ogni figura operante in seno all'Ente, è tenuta ad operare con mera imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza, nel rispetto della privacy nelle relazioni tra ospiti e operatori e tra ospiti e familiari;
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;

In sintesi ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

## IL CODICE ETICO - IL PERCHÉ DI UNA SCELTA

### Estratto del Codice Etico Comportamentale

#### PREMESSA

Con il presente Codice Etico Comportamentale, il Consiglio di Amministrazione della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. intende ricordare i valori etici fondamentali ai quali l’organizzazione si ispira (con specifico riferimento alle tavole fondative dell’ente) e ai quali tutti gli amministratori, i dipendenti e collaboratori esterni (consulenti, prestatori di servizi) dovranno attenersi nello svolgimento dei compiti e funzioni loro affidate.

I principi etici contenuti nel presente Codice si applicano, senza riguardo all’ubicazione, a ciascuna funzione e a ciascun dipendente e collaboratore esterno, di tutte le unità organizzative.

La molteplicità di interessi e contesti socio-economici con cui l’organizzazione interagisce impone l’impegno di tutti per assicurare che le attività dell’organizzazione vengano svolte nell’osservanza della legge, in un quadro di concorrenza leale, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei clienti, dipendenti, partner commerciali e finanziari e delle collettività in cui l’organizzazione è presente con le proprie attività.

È pertanto opportuno ribadire a tutti coloro che lavorano nell’organizzazione o che operano per il conseguimento degli obiettivi dell’organizzazione, senza distinzioni o eccezioni, l’importanza di osservare e di fare osservare questi principi nell’ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

**Il Codice Etico è vincolante per i comportamenti di tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione, dipendenti, collaboratori, liberi professionisti ed il personale dei servizi affidati in out-sourcing della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. ovvero di tutti coloro che, a qualsiasi titolo ed a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale, contribuiscono al raggiungimento degli scopi e degli obiettivi della Fondazione.**

In nessun modo la convinzione di agire a vantaggio della Fondazione può giustificare l’adozione di comportamenti in contrasto con questi principi.

L’osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti e collaboratori esterni della Fondazione ai sensi e per gli effetti di legge.

Il codice etico comportamentale è una carta fondamentale a tutela di tutti gli stakeholders, insieme alla Carta dei Servizi. La **carta dei servizi** rappresenta uno **strumento di dialogo** tra gli utenti dei servizi e l’Ente che eroga il servizio, è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, con lo scopo preciso di:

- ✓ **Tutelare il diritto degli “utenti” (Ospiti);**
- ✓ **Tutelare l’immagine dell’Ente:** descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l’attività, e quelli assicurati per capacità professionali dell’Ente e di conseguenza erogabili a titolo gratuito, se previsto dall’Ente, o a pagamento con le relative modalità;
- ✓ **Promuovere la partecipazione attiva degli “utenti” (Ospiti):** al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La **carta dei servizi** porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità, **portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta**, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

#### Comportamento durante il lavoro

1. Il dipendente svolge la propria opera con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni ed agli incarichi affidatigli.
2. Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione tra la Fondazione ed i soggetti interessati, a qualunque titolo, all’attività da essa svolta. A tal fine il dipendente, nei limiti della sua funzione, manifesta disponibilità e cortesia usando un linguaggio semplice, motivando le risposte e cooperando con riservatezza con quanti sono interessati al lavoro degli uffici.
3. Nel fruire dei beni e dei servizi a disposizione per il suo lavoro, il dipendente dovrà, in ogni momento, essere in grado di giustificarne l’uso come conforme al corretto esercizio della propria attività professionale, evitando sprechi ed impieghi inefficienti degli stessi.

#### Comportamento nella vita sociale

1. I dipendenti e/o collaboratori, nei rapporti privati, evitano ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti

vantaggi per sé o per altri.

#### **Doveri di imparzialità e di disponibilità**

1. I dipendenti e/o collaboratori operano con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore; assumono le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni. Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.
2. Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

#### **Divieto di accettare doni o altre utilità**

1. Ai dipendenti è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per altri, donativi od altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati dall'attività della Fondazione, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore.
2. Il soggetto che, indipendentemente dalla sua volontà, riceve doni o altre utilità di non modico valore, comunica tempestivamente e per iscritto la circostanza al Direttore Segretario, provvedendo, nel contempo, alla restituzione di essi per il tramite dei competenti uffici della Fondazione.

#### **Conflitto di interessi**

1. I soggetti obbligati non assumono decisioni e non svolgono attività inerenti alle loro mansioni, ove versino in situazioni di conflitto di interesse.
2. I soggetti obbligati hanno l'obbligo di astenersi in ogni caso in cui esistano evidenti ragioni di opportunità.
3. Il soggetto obbligato motiva per iscritto l'intenzione di astenersi ai responsabili della Fondazione (a seconda della sua funzione), che decidono sull'astensione.

In particolare al fine di evitare l'insorgere di conflitti di interesse:

- ogni operazione e attività deve essere intrapresa solo ed esclusivamente nell'interesse della Fondazione e in modo lecito, trasparente e corretto;
- gli amministratori, i collaboratori ed i dipendenti devono evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della Fondazione o che possano interferire con la loro capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nell'interesse dell'impresa e nel pieno rispetto delle norme del presente Codice Etico Comportamentale;
- gli amministratori, i collaboratori e tutti i dipendenti sono tenuti a evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza;
- ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata all'Organismo di Vigilanza.

A titolo esemplificativo, si ricorda che determinano una situazione di conflitto:

- interessi economici e finanziari dell'amministratore, del collaboratore o dipendente e/o della sua famiglia esercitati in concorrenza o contrasto con quelli della Fondazione;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti della Fondazione;
- accettazione di denaro, favori o utilità da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con la Fondazione.

4. Vista la varietà delle situazioni che possono evidenziarsi, in caso di dubbio circa l'insorgenza o meno di conflitto di interesse si invitano i dipendenti (o collaboratori) a rivolgersi all'Organismo di Vigilanza per discutere i casi specifici.

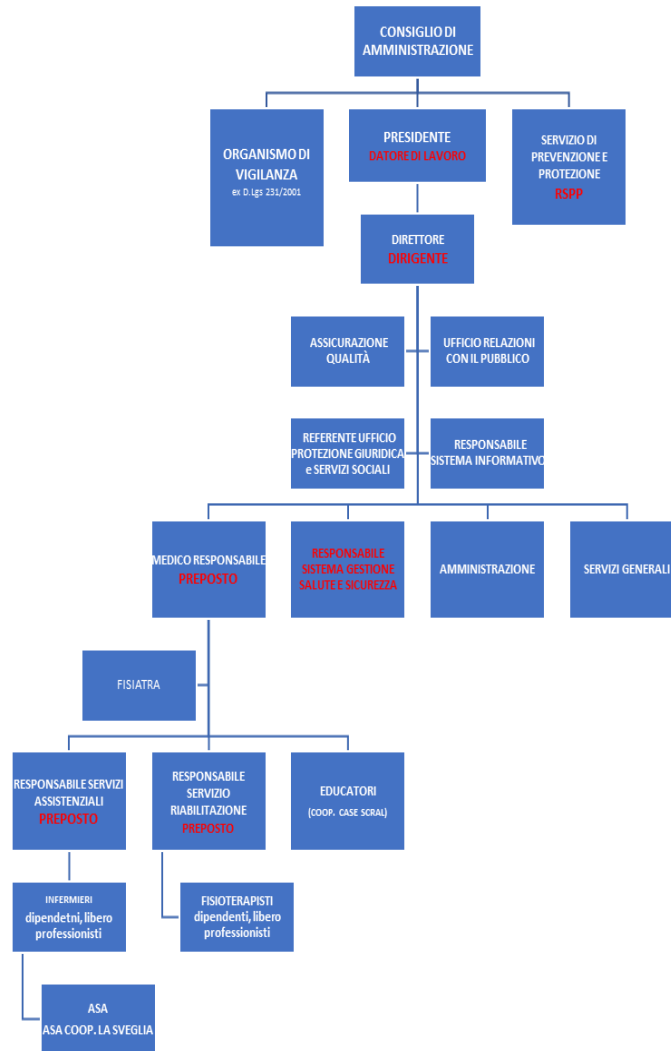
#### **Obbligo di riservatezza**

1. I dipendenti e/o collaboratori sono tenuti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio e di ogni ulteriore obbligo di riservatezza inerente alla qualità di dipendente della Fondazione nell'esercizio delle loro funzioni.
2. In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività della Fondazione, ai dati aziendali ed alle condizioni generali degli assistiti.

#### **Divieto di attività collaterali**

1. I dipendenti non possono in ogni caso svolgere attività che impediscano o riducono l'adempimento dei compiti di ufficio o che contrastino con esso.

**ORGANIGRAMMA FONDAZIONE “VARNI AGNETTI” ONLUS - SERVIZIO A.D.I. – CURE DOMICILIARI C-DOM**



MEDICO  
COMPETENTE

RLS

## LA CERTIFICAZIONE di QUALITÀ: UN OBIETTIVO RAGGIUNTO.



La Fondazione "Varni Agnetti" ha iniziato il percorso per l'ottenimento della **Certificazione del Sistema Qualità** aziendale nel mese di **novembre 2003**, con l'obiettivo di ottimizzare la propria organizzazione e le prestazioni erogate al fine di raggiungere e mantenere precisi parametri qualitativi rispondenti alle effettive esigenze degli Ospiti.

Il Sistema Gestione Qualità (S.G.Q.) è stato inizialmente applicato al processo di **"Erogazione di servizi di assistenza residenziale per anziani autosufficienti e non"** mentre nell'anno 2008 si è proceduto all'estensione ai servizi di **CENTRO DIURNO INTEGRATO** e ai **SERVIZIO DOMICILIARE** (voucher sociali e socio-sanitari) quindi lo scopo di certificazione è **"Erogazione di servizi socio-sanitari residenziali semiresidenziali per anziani ed erogazione di servizi socio-sanitari e sociali a domicilio"**

Il SGQ (Sistema Gestione Qualità), basato su norme ISO 9001 – Sistemi di Gestione per la Qualità, opportunamente adattate alle strutture per anziani secondo la norma UNI 10881 "Servizi – Assistenza residenziale agli anziani – Linee guida per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9000", può rappresentare il riferimento principale nella definizione dei requisiti di Qualità generali per una Struttura per anziani.

L'intento della **ISO 9001** è quello di incoraggiare l'adozione di un approccio per processi nella gestione di un'organizzazione.

Operare per processi vuol dire evidenziare il flusso delle principali attività aziendali e le loro interazioni, individuare i dati di ingresso, curare la loro trasformazione in dati di uscita, inquadrandoli in una logica evolutiva che fa perno sul miglioramento continuo e sulla soddisfazione dei clienti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. è stato progettato e istituito per volontà del Consiglio di Amministrazione ed è governato tramite le funzioni interessate.

L'obiettivo del Sistema di Gestione per la Qualità è quello di realizzare quanto espresso dal vertice dell'organizzazione nella politica per la qualità.

Per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. attua le seguenti azioni:

- 1- identifica i processi primari e di supporto del sistema stesso e la loro applicazione nell'ambito dell'organizzazione della Fondazione;
- 2- stabilisce le sequenze e le interazioni tra i processi;
- 3- per i processi primari individua un metodo per l'operatività e il controllo degli stessi; tale metodo consiste in:
  - a) verificare le esigenze e le aspettative del cliente(interno/esterno);
  - b) definire i requisiti del servizio e i fattori-chiave che influenzano il risultato del processo;
  - c) individuare ed applicare ove possibile i parametri quantitativi, cioè le unità con cui poter misurare il processo (indicatori di performances);
  - d) stabilire le responsabilità di direzione e gestione;
- 4- per i processi di supporto, identifica gli elementi in entrata e gli elementi in uscita, stabilisce le correlazioni delle funzioni coinvolte, individua i documenti necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo di questi processi;
- 5- assicura la disponibilità di risorse adeguate al fine di supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi;
- 6- misura, monitora e analizza i processi per poter mettere in atto ogni intervento necessario a conseguire i risultati previsti: a tal fine pianifica verifiche ispettive per verificare il conseguimento degli obiettivi della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità inclusa la politica della FONDAZIONE;

7- per definire il miglioramento, i risultati delle verifiche ispettive sono analizzati, in sede di riesame, dal Presidente e dal Direttore della Fondazione che stabilirà di conseguenza i nuovi obiettivi.

**Introdurre un sistema di gestione per la qualità secondo le norme ISO 9001 è garanzia:**

**PER L'OSPITE:**

- Di trovare procedure d'accettazione semplici ed adeguata accoglienza in fase d'inserimento;
- Personalizzazione dell'intervento di assistenza (PAI – Piano Assistenziale Individualizzato per ogni ospite come processo principale di riferimento);
- Adeguatezza del servizio offerto (qualità, tempi, modi);
- Adeguamento continuo alle nuove esigenze espresse dall'utenza.

**PER LA STRUTTURA:**

- Individuazione di indicatori specifici per il monitoraggio delle prestazioni (performance) dei processi/servizi e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti;
- Misurazione delle prestazioni erogate e confronto con gli standard di Qualità obiettivo.
- Ottimizzazione dell'orientamento verso il cliente ed aumento della propria concorrenzialità, migliorando l'efficienza avendo l'ospite al centro dell'organizzazione;
- Miglioramento continuo delle prestazioni offerte;
- Chiarezza nella identificazione delle responsabilità per tutti i processi considerati;
- Formazione continua per tutti i dipendenti come garanzia di miglior qualità del servizio erogato.

**Il Sistema di Gestione Qualità, se da una parte rappresenta una grossa soddisfazione in ordine alla crescita professionale di tutti gli operatori della Fondazione, dall'altra apre una serie di problemi nuovi sia da un punto di vista metodologico sia da un punto di vista organizzativo.**

**La gestione dei servizi comporta infatti l'attivazione di procedure nuove rispetto all'organizzazione del personale ed alla definizione dei piani di lavoro, ad acquisti ed approvvigionamenti.**

Il SGQ – Sistema Gestione Qualità pertanto è stato individuato come metodo per dare coerenza, razionalità e sufficienti garanzie all'organizzazione della Fondazione.

La Fondazione stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopracitata normativa internazionale UNI EN ISO 9001 per migliorarne costantemente l'efficacia.

Nel 2018 la Fondazione ha effettuato audit per l'adeguamento alla nuova norma UNI EN ISO 9001 EDIZIONE 2015, con esito positivo.



## IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO



Nell'anno 2011 la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S., ha avviato **IL PERCORSO PER L'ESTENSIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ ALLA NORMA OHSAS 18001 PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO** conclusosi nel mese di OTTOBRE con il conseguimento del CERTIFICATO nell'anno 2012 ai sensi della medesima norma.

**Nel mese di FEBBRAIO 2021 la Fondazione ha svolto l'Audit di migrazione alla nuova norma internazionale UNI ISO 45001:2018 che ha sostituito la norma OHSAS 18001.**

La norma internazionale **UNI ISO 45001:2018** specifica i requisiti per un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (SSL) e fornisce una guida per il suo utilizzo, al fine di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro, nonché migliorando proattivamente le proprie prestazioni relative alla SSL.

Obiettivo della Fondazione è quella di istituire, attuare e mantenere un sistema di gestione per migliorare la salute e la sicurezza sul lavoro, eliminare i pericoli e minimizzare i rischi per la SSL, cogliere le opportunità per la SSL e prendere in carico le non conformità del sistema di gestione per la SSL associate alle proprie attività.

La norma internazionale **UNI ISO 45001:2018** facilita pertanto la Fondazione nel raggiungimento dei risultati attesi del suo sistema di gestione per la SSL; ovvero:

- a) miglioramento continuo delle prestazioni relative alla SSL;
- b) soddisfacimento dei requisiti legali e di altri requisiti;
- c) raggiungimento degli obiettivi per la SSL.

## IL MODELLO PER LA VALUTAZIONE DEI RISCHI CONFORMEMENTE AL D.LGS. 231/2001

Nell'anno 2011 la Fondazione Varni Agnetti O.N.L.U.S., ha avviato **IL PERCORSO DI ADOZIONE DI UN MODELLO PER LA VALUTAZIONE DEI RISCHI CONFORMEMENTE AL D.LGS. 231/2001.**

Il documento analizza i rischi: ossia l'analisi del contesto aziendale per evidenziare dove (in quale area/settore di attività) e secondo quali modalità si possono verificare eventi pregiudizievoli per gli obiettivi indicati dal D. Lgs. n. 231/2001.

L'analisi dei rischi costituisce infatti la premessa per la costruzione di un sistema di gestione in grado di rispondere ai requisiti della normativa.

Tutte le Linee Guida più diffuse (ad esempio le Linee Guida Regionali per la definizione di modelli di organizzazione, gestione e controllo degli enti accreditati che erogano servizi nell'ambito della filiera istruzione-formazione-lavoro, Linee Guida della Confindustria) pongono infatti l'accento sull'importanza di questo passo.

Il documento parte con la identificazione dei reati contemplati nel D. Lgs 231/2001 e successive modifiche e integrazioni, per classificare il rischio attribuito ad ogni specifico reato e identificare quali sono i processi aziendali coinvolti.

La Fondazione Varni Agnetti ONLUS, nel **dicembre 2021**, ha provveduto ad adeguare il **Modello di Organizzazione, Gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001** a seguito dell'entrata in vigore:

- della Legge n. n. 157 del 19 2019, dal titolo *“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, recante disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili”*;
- del D.Lgs. n. 75 del 2020 recante *“Norme di attuazione della direttiva (UE) 2017/1371 relativa alla lotta contro la frode che lede gli interessi finanziari dell'Unione mediante il diritto penale”*;
- del D.Lgs. n. 184 del 2021, *“relativo alla lotta contro le frodi e le falsificazioni di mezzi di pagamento diversi dai contanti e che sostituisce la decisione quadro 2001/413/GAI del Consiglio”*;

del D.Lgs. n. 195 del 2021, *“attuazione della direttiva UE 2018/1673 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2018, sulla lotta al riciclaggio mediante diritto penale”*.

# SERVIZIO ADI

# VOUCHER SOCIO-SANITARI

## I VOUCHER SOCIO-SANITARI:

Il voucher socio-sanitario è un titolo spendibile presso organizzazioni accreditate, pubbliche e private, per acquistare prestazioni domiciliari infermieristico-assistenziali, riabilitative e medico specialistiche, più o meno complesse. I voucher socio-sanitari sono quindi un mix di prestazioni sanitarie (Medico, Infermiere Professionale, Fisioterapista) e socio-assistenziali (ASA, OSS).

I destinatari di questo servizio sono soggetti fragili con ridotta autosufficienza temporanea o permanente che necessitano di assistenza primaria (cioè assenza delle necessità di interventi altamente specialistici o di tecnologie complesse che impongono il ricovero ospedaliero) domiciliare.

L'A.T.S. rilascia all'assistito o ad un familiare un voucher socio-sanitario da consegnare al soggetto erogatore prescelto (es. Fondazione "Varni Agnetti").

**La Fondazione "Varni Agnetti" ha sottoscritto con l'A.T.S. Pavia un patto di accreditamento per l'erogazione dell'assistenza domiciliare socio-sanitaria a favore di cittadini destinatari del voucher socio-sanitario residenti nel territorio della Provincia di Pavia.**

Tipologia voucher:

- **voucher prestazionale** - può prevedere almeno 7 accessi complessivi specificati nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);
- **voucher prestazionale continuativo** - accessi giornalieri specificati nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);
- **voucher 1° profilo** Assistenza Domiciliare Integrata di primo livello - può prevedere indicativamente, da 8 a 15 accessi complessivi al mese specificati nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);
- **voucher 2° profilo** Assistenza Domiciliare Integrata di secondo livello – può prevedere indicativamente, da 16 a 19 accessi complessivi al mese specificati nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);
- **voucher 3° profilo** Assistenza Domiciliare Integrata di terzo livello – può prevedere indicativamente, da 20 a 25 accessi complessivi al mese specificati nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);
- **voucher 4° profilo** Assistenza Domiciliare Integrata di terzo livello – può prevedere indicativamente, da 26 a 31 accessi complessivi al mese specificati nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);

**In data 29/11/2022 è stata presentata ad ATS istanza di riclassificazione e dichiarazione di avvenuto adeguamento per Udo C-Dom già esistenti di sede, secondo la DGR 6867 del 02/08/2022.**

## **Modalità di attivazione dei voucher:**

Le richieste di attivazione dei voucher socio-sanitari possono giungere direttamente dalle famiglie, dai servizi sanitari o sociali del territorio, dai servizi ospedalieri e devono essere ricondotte al Medico di Medicina Generale.

Il **Medico di Medicina Generale (Medico di Base)** **richiede l'attivazione del voucher socio-sanitario** alla Centrale Operativa Voucher dell'A.T.S. Pavia (sede Via Indipendenza n. 3 – 27052 Pavia tel. 0382/432620).

La Centrale Operativa Voucher dell'A.T.S., ricorrendone i requisiti, previa visita domiciliare al richiedente, attiva il servizio. È facoltà dell'Utente scegliere l'erogatore per le prestazioni di assistenza domiciliare tra gli Enti accreditati dall'A.T.S. .

Il servizio viene attivato sostanzialmente dalla Centrale Operativa dell'A.T.S.. attraverso la comunicazione al soggetto erogatore scelto dall'utente.

Il soggetto erogatore attiva il Voucher secondo il grado di intensità e precisamente:

- ✓ presa in carico (ossia tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere garantita entro 5 giorni lavorativi, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che devono essere prese in carico entro le 48 ore);
  - ✓ le prestazioni riabilitative richieste devono essere attivate entro 72 ore, in caso di dimissione ospedaliera a seguito di eventi acuti, per gli altri casi anche successivamente alle 72 ore, ma entro un massimo di 15 giorni effettivi.
- Pertanto:
- ✓ entro 24 ore nel caso di urgenza;
  - ✓ entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera;
  - ✓ successivamente le 72 ore per le prestazioni riabilitative ricomprese nel PAI.

Il soggetto erogatore si dovrà attenere al P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) definito dagli operatori (Infermiere Professionale e Terapista della riabilitazione) in stretta collaborazione con il Medico Responsabile ed in coerenza con il P.A.I. emesso dai valutatori dell' A.T.S. Pavia.

***Continuità dell'assistenza – giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio: vengono garantite un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti per ogni singolo utente.***

*Le prestazioni vengono garantite dalle ore **08.00** alle ore **20.00**.*

*In caso di particolare criticità assistenziale e qualora venga previsto dal PAI (es. erogazione di voucher sanitario profilo 4), il servizio verrà reso anche nei giorni festivi e comunque secondo quanto definito dalla normativa vigente.*

### **Il P.I. (progetto individuale) e il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)**

Sulla base dei bisogni emersi con la VMD è prevista la definizione del **progetto individuale** e del **PAI**.

Il primo definisce gli obiettivi di cura, la tipologia degli interventi, la relativa durata, le figure professionali coinvolte e l'impegno assicurato dal care giver familiare/informale che, in maniera coerente, dovranno poi tradursi in un PAI. Il PAI, in coerenza con il PI emesso dai Valutatori dell'A.T.S., definisce la pianificazione degli interventi appropriati, delle prestazioni da erogare, delle relative tempistiche e frequenze; gli interventi vengono erogati in stretta collaborazione con il Medico Responsabile.

### **Il Piano di assistenza Individuale comprende:**

- ❖ analisi dei bisogni dell'utente (paziente);
- ❖ obiettivi assistenziali;
- ❖ tipologia delle prestazioni;
- ❖ operatori coinvolti;
- ❖ numero (indicativo) degli accessi settimanali;
- ❖ durata media dei singoli accessi;
- ❖ durata presunta del trattamento;
- ❖ tempi di verifica.

## Dimissione

La dimissione dal servizio con chiusura del FaSAS avviene:

- ❖ per “conclusione” dell’assistenza in seguito al raggiungimento degli obiettivi assistenziali definiti nel PI/PAI;
- ❖ in caso di cambio dell’erogatore da parte del paziente/famigliari;
- ❖ nel caso il cittadino decida volontariamente di non avvalersi più del servizio;
- ❖ per Invio ad altra unità d’offerta/ricovero;
- ❖ per sospensione del PAI superiore a 15 giorni;
- ❖ per decesso

## Altre informazioni utili sul voucher socio-sanitario

- ❖ I voucher possono avere **una validità di 30/60/90 gg**, ad eccezione dei voucher prestazionali (che hanno circa 7 accessi occasionali) , ed è possibile il rinnovo (ricorrendone i motivi);
- ❖ Il voucher può essere utilizzato interamente presso il soggetto erogatore accreditato prescelto dall’utente. Il soggetto erogatore può essere riacquisito dall’utente che può scegliere un nuovo erogatore a partire dal mese successivo alla riacquisizione.
- ❖ Le prestazioni previste dal voucher vengono sospese all’atto dell’ingresso del beneficiario in strutture residenziali (R.S.A.), semi residenziali (es. C.D.I. – Centri Diurni Integrati) e ospedaliere, salvo poi essere riattivate se la sospensione dura meno di 15 giorni.
- ❖ Eventuali costi per l’utenza, **per prestazioni extra voucher**, sono pari ad **€ 28,00 per accesso** sia per i Terapisti della Riabilitazione che per gli Infermieri professionali.

## LE FASI ORGANIZZATIVE PER L’EROGAZIONE DEI VOUCHER SOCIO-SANITARI:

Le prestazioni professionali sono svolte da personale qualificato in relazione alla specificità delle prestazioni erogate.

### 1- UFFICIO SEGRETERIA/VOUCHER (TEL. 0383/940650-940985) CHE AVRÀ SEDE PRESSO LA FONDAZIONE IN VIA ARDIVESTRA N. 3/5 A GODIASCO SALICE TERME (PV) E CHE DOVRÀ SVOLGERE I SEGUENTI COMPITI:

- Attivazione di un sistema informativo in grado di garantire la raccolta dati e i tracciati record richiesti dall’A.T.S.
- Valutazione della qualità del dato;
- Attivare le adeguate procedura di raccolta dei dati;
- Attivare le adeguate procedure di verifica della qualità (riproducibilità, accuratezza, completezza) e diffusione dei dati;
- Presa in carico delle richieste di voucher;
- Cura dei rapporti amministrativi con A.T.S. Pavia.

### 2 – COINVOLGIMENTO FIGURE PROFESSIONALI SANITARIE:

- Medico Responsabile – CARE MANAGER;
- Medico Specialista;
- Responsabile Servizi Socio Assistenziali Sanitari – CASE MANAGER;
- Infermiere Professionale dipendente;
- Infermiere Professionale convenzionato;
- Terapista della riabilitazione dipendente;
- Terapista della riabilitazione convenzionato;

### **3- COINVOLGIMENTO FIGURE PROFESSIONALI NON SANITARIE:**

- A.S.A. – Assistente Socio Assistenziale;
- O.S.S. – Operatore Socio Sanitario.

### **4 - ORGANIZZAZIONE**

Il piano di lavoro verrà specificatamente definito nel momento in cui verranno assegnati i voucher.

Il piano di lavoro sarà quindi calibrato sulle esigenze del fruitore e quindi sul P.A.I. definito dagli operatori (Infermiere Professionale e Terapista della riabilitazione) in stretta collaborazione con il Medico Responsabile ed in coerenza con il P.A.I. emesso dai valutatori dell' A.T.S. Pavia.

Responsabile dell'Organizzazione sarà il **Segretario/Direttore** della Fondazione., sarà infatti cura del Responsabile procedere alla formazione di un gruppo di lavoro che comprenda tutte le figure professionali coinvolte. Si procederà anche alla nomina di un referente all'interno del gruppo di lavoro (**Medico Responsabile – Care Manager e Responsabile servizi socio-sanitari assistenziali - Case manager**) che dovrà coordinare le varie figure professionali, che dovranno operare in modo sinergico tra di loro; per garantire tutto ciò verranno programmate riunioni periodiche del gruppo di lavoro composto dalle varie figure professionali operanti per l'erogazione del Voucher socio-sanitario.

Obiettivi del gruppo di lavoro che fa capo al Segretario/Direttore:

- attivazione del voucher nei modi e nei tempi previsti dall'A.T.S. Pavia;
- collaborano con gli Uffici preposti dell'A.T.S.;
- relazionare e collaborare con il MMG (medico di medicina generale)
- attivare l'assistenza seguendo il P.A.I.;
- rilevare, risolvere o proporre soluzioni di problemi organizzativi specifici;
- segnalare eventuali problemi di ordine generale sorti;
- collaborare con le figure professionali impegnate per l'erogazione del voucher socio-sanitario.

Nello specifico:

**Responsabile Sanitario Medico/ Care manager:** presiede alle attività sanitarie, organizzative e di valutazione e miglioramento della qualità, ha funzione di coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività assistenziali di uno o più pazienti in carico alla struttura;

### **Il Referente del Gruppo di lavoro (Responsabile servizi-socio-sanitari-assistenziali/Case manager):**

- Coordina sotto il profilo tecnico professionale l'esecuzione delle prestazioni infermieristiche e fisioterapiche;
- È referente per il Responsabile della Fondazione e garantisce il necessario raccordo tra la famiglia, e tutti gli operatori coinvolti;
- Fornisce ai familiari tutti i riferimenti anche per attivare eventuali interventi di urgenza;
- Facilita i percorsi organizzativi.
- E' referente della continuità del percorso stesso.

### **Gli Infermieri Professionali:**

- svolgono tutte le attività di loro competenza (prestazioni infermieristiche);
- rilevano i bisogni dei fruitori dei voucher con conseguente aggiornamento della scheda infermieristica e del P.A.I.;
- relazionano al Coordinatore del Gruppo di Lavoro ed al Responsabile dell'Organizzazione.

### **I Terapisti della riabilitazione:**

- svolgono tutte le attività di loro competenza (prestazioni fisioterapiche);
- rilevano i bisogni dei fruitori dei voucher con conseguente aggiornamento della scheda fisioterapica e del P.A.I.;
- relazionano al Coordinatore del Gruppo di Lavoro/Care manager ed al Responsabile dell'Organizzazione.

### **Psicologo:**

- svolgono tutte le attività di loro competenza (prestazioni psicologiche);
- rilevano i bisogni dei fruitori dei voucher con conseguente aggiornamento della scheda e del P.A.I.;
- relazionano al Coordinatore del Gruppo di Lavoro/Care manager ed al Responsabile dell'Organizzazione.

### **Gli Assistenti Socio Assistenziali (A.S.A.) e gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)**

- svolgono tutte le attività di loro competenza (prestazioni assistenziali);
- rilevano i bisogni dei fruitori dei voucher con conseguente aggiornamento della scheda assistenziale;
- relazionano al Coordinatore del Gruppo di Lavoro/Care Manager ed al Responsabile dell'Organizzazione.

### **Equipe medico infermieristica assegnata**

E' individuato, all'interno dell'equipe, il personale sanitario (medico e infermieristico) di riferimento di ogni paziente, al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

### **5 – CONTATTI CON GLI UTENTI**

I contatti con gli utenti o con i loro familiari sono mantenuti oltre che dagli operatori che erogano il servizio dal Referente del gruppo di lavoro o dall'Ufficio Segreteria che periodicamente contattano i singoli utenti assegnatari di voucher socio-sanitario per raccogliere le eventuali problematiche e/o esigenze sorte durante l'erogazione del servizio.



## OBIETTIVI di QUALITÀ' identificati come critici

### ADI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	OBIETTIVI DI QUALITÀ
<i>Conformità tra PAI e servizio erogato</i>	Rispetto del PAI	Rispettato il 99% del PAI
<i>Rispetto velocità attivazione del servizio</i>	entro 24 ore in caso di urgenza - 72 ore salvo urgenze - successivamente alle 72 ore pre prestazioni riabilitative ricomprese nel PAI	Rispetto indicatore almeno al <b>90%</b>
<i>Rispetto tempo di accesso previsto dal PAI</i>	Rispetto del PAI	Rispetto indicatore almeno al <b>100%</b>
<i>Erogazione servizio</i>	Check list telefonica sull' erogazione dei servizi domiciliari Questionario di gradimento dei servizi ADI su utenti a campione	richieste di interruzione del servizio, reclami <3%
<b>MODALITÀ DI INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE CON PAZIENTI E FAMILIARI/CAREGIVER IN RELAZIONE A QUANTO PREVISTO DAL PAI</b>	Informazione/comunicazione al paziente/familiare di quanto previsto dal PAI	Presenza del presente protocollo e indicazione sul diario – Rispetto indicatore almeno del 90%

### **6 - RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Copia della documentazione viene rilasciata agli aventi diritto, su specifica richiesta scritta.

La consegna della copia avverrà in busta chiusa a cura dell'URP. Per quanto riguarda i tempi di attesa per il rilascio a privati viene stabilito quanto segue:

- Rilascio entro 30 giorni dalla richiesta per i fascicoli giacenti in archivio
- Rilascio entro 15 giorni dalla richiesta per i fascicoli relativi a utenti attivi.

*La Fondazione Varni Agnetti ONLUS si riserva la facoltà di richiedere il rimborso per le spese sostenute.*

## PER AVERE INFORMAZIONI sul servizio ADI:

### Referenti e orari:

↪	<b>Dr. Ferrari Carlo</b>	<b>Segretario/Direttore</b>
↪	<b>Dott. Battegazzore Cesare</b>	<b>Medico Responsabile servizio Cure Domiciliari / CARE MANAGER</b>
↪	<b>I.P. Rolandi Cinzia</b>	<b>Resp. Servizi – Socio-Sanitari-Ass.li – CASE MANAGER</b>
↪	<b>Rag. Boschini Luisa</b>	<b>Responsabile Qualità</b>
↪	<b>Rag. Bonafè Valentina</b>	<b>Referente Amm.vo servizi ADI</b>

## ORARIO APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI

	<b>Mattino</b>		<b>Pomeriggio</b>	
<b>LUNEDI'</b>	<b>8.30</b>	<b>12.30</b>	<b>14.30</b>	<b>16.30</b>
<b>MARTEDI'</b>	<b>8.30</b>	<b>12.30</b>	<b>14.30</b>	<b>16.30</b>
<b>MERCOLEDI'</b>	<b>8.30</b>	<b>12.30</b>	<b>14.30</b>	<b>16.30</b>
<b>GIOVEDI'</b>	<b>8.30</b>	<b>12.30</b>	<b>14.30</b>	<b>16.30</b>
<b>VENERDI'</b>	<b>8.30</b>	<b>12.30</b>	<b>14.30</b>	<b>16:30</b>
<b>SABATO</b>	<b>9:00</b>	<b>11,30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Negli orari di chiusura dell'Ufficio ADI è possibile accogliere messaggi degli assistiti.**

**Si precisa comunque che presso la Fondazione "Varni Agnetti" ONLUS, è sempre presente personale che risponde al telefono.**

<b><u>Telefono</u></b>	<b>0383/940650</b>	<b><u>2° linea</u></b>	<b>0383/940985</b>
<b><u>Fax</u></b>	<b>0383/940969</b>		
<b><u>e-mail</u></b>	<b><a href="mailto:info@varniagnetti.it">info@varniagnetti.it</a></b>		

**Il personale della Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. che potrà svolgere il servizio presso il suo domicilio sarà:**

<b>Infermiere Professionale</b>	(Casarini Simona, Marchetti Sara, Dedomenici Maria)
in particolare	_____
<b>Terapista della Riabilitazione</b>	(Lazzati Andrea, Falcone Angela, Imperiale Francesco, Poggio Eleonora)
in particolare	_____
<b>Assistenza (ASA – OSS)</b>	_____

## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO, SUGGERIMENTI

**RECLAMO**       **SEGNALAZIONE DISSERVIZIO**       **SUGGERIMENTO**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Ospite / oppure parente col grado di \_\_\_\_\_

dell'Ospite \_\_\_\_\_

al fine di contribuire al miglioramento della qualità del seguente servizio:

- Cucina
- Lavanderia
- Pulizie
- Personale Medico
- Personale Infermieristico
- Personale di assistenza
- Altro personale (specificare) \_\_\_\_\_

per i seguenti motivi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Eventuali

suggerimenti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione**

**Ai sensi della vigente legislazione in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003) autorizzo la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. al relativo trattamento.**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



# DOCUMENTI ALLEGATI

## CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA

la persona anziana ha diritto	la società e le istituzioni hanno il dovere
<b>di sviluppare e di conservare la propria individualità</b>	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
<b>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</b>	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione
<b>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</b>	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità
<b>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</b>	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
<b>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</b>	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa
<b>di vivere con chi desidera</b>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
<b>di avere una vita di relazione</b>	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
<b>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</b>	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
<b>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</b>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
<b>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza</b>	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## INFORMATIVA PRIVACY

*Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679*

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679 impongono al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornire all'interessato, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**

**FONDAZIONE VARNI AGNETTI O.N.L.U.S.**, via **ARDIVESTRA N° 3/5**, cap. **27052 GODIASCO SALICE TERME** (prov. **PV**) tel. **0383/940650**, e-mail [info@varniagnetti.it](mailto:info@varniagnetti.it) nella persona del **Legale Rappresentante**.

- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento**

Assistenza socio-sanitaria residenziale, semi residenziale ed al domicilio, normata dalla Regione Lombardia, con DGR 2569/2014 in particolare ai punti 2.2.5.d Documentazione Sociosanitaria, 2.2.6 Sistema informativo e s.m.e.i. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea e informatizzata, con prevalenza della seconda).

- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**

Il Titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato, ovvero RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale), CDI (Centro Diurno Integrato), ADI (Assistenza Domiciliare Integrata – RSA APERTA), VOUCHER SOCIALI ed interventi sociali domiciliari, PRESA IN CARICO del paziente affetto da patologie croniche. Il trattamento dei dati è finalizzato alla assistenza sociosanitaria dell'interessato e all'assolvimento del debito informativo dovuto alla Regione Lombardia ed alla ATS competente.

- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**

I suoi dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Ente ed a quelle aziende che operano sull'ospite per l'assistenza. All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo ATS PAVIA, Regione Lombardia, Agenzia delle Entrate, ISTAT in modo aggregato e anonimo, Organismi sanitari pubblici e privati, Enti Pubblici, Medici specialisti, Tekne, per la gestione informatizzata del fascicolo socio sanitario e rendicontazione utenti).

- **Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy**

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**

La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata. I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.

- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**

L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**

L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**

- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade mentre il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**  
*Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Regione Lombardia secondo la normativa regionale al fine della definizione della tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare, inquadrando gli ospiti in "Classi SOSIA" e al fine di stabilire la tipologia di servizio da offrire. Il Titolare utilizza criteri simili per stabilire la retta di soggiorno degli ospiti ed il livello del servizio da erogare. Eventuali processi decisionali informatizzati derivanti sul suo stato di salute possono essere utilizzati dal personale sanitario e possono avere incidenza sul versante economico se queste modificano la Classe/profilazione.*

Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza*



## **CONSENSO DELL'INTERESSATO AL TRATTAMENTO DI PROPRI DATI PERSONALI, RELATIVI ALLA SALUTE**

*Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU 2016/679*

Il sottoscritto Interessato Sig./ra \_\_\_\_\_,

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

e residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_,

con la firma apposta in calce alla presente attesta:

- di aver preso visione e di accettare l'informativa contenuta nella Carta dei Servizi;
- il proprio libero consenso affinché il Titolare proceda ai trattamenti di propri dati resi.
- il proprio libero consenso affinché il Titolare proceda ai trattamenti dei dati resi per i suoi familiari.

Estende il proprio consenso anche al trattamento dei dati personali sensibili, identificativi, vincolandolo comunque al rispetto di ogni altra condizione imposta per legge.

Esprime il consenso al trattamento dei dati personali e relativi alla salute e quelli necessari mediante l'utilizzo di appositi strumenti della sanità elettronica (quali dossier sanitario elettronico e fascicolo sanitario elettronico - FSE, Telemedico Servizi di Telemedicina, CBA INFORMATICA Softwarehouse, ATS PAVIA, REGIONE LOMBARDIA, TEKNE) per le finalità e per la durata precisati nell'informativa ai sensi dell'art. 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016, che dichiara di averne compreso il contenuto.

Acconsente, inoltre, che possa essere data informazione del proprio stato di salute a:

- Coloro che lo richiedono
- Indicare il nome delle persone che lo richiedono \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Nessuno

Godiasco Salice Terme, li \_\_\_\_\_

**L'UTENTE/PARENTE**

\_\_\_\_\_

## Check list telefonica erogazione dei servizi domiciliari Questionario di gradimento dei servizi ADI

### Profilo assistenza domiciliare voucher sanitario:

tipo	Livello	
Voucher	Prestazionale	
	Prof 1	
	Prof 2	
	Prof 3	
	Prof 4	
<b>Intestato a</b>		
<b>Periodo di assistenza</b>		
<b>Prima assegnazione</b>		
<b>Proroga</b>		
<b>Richiesta pervenuta il</b>		
<b>Data attivazione</b>		

### Organizzazione generale del servizio

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Non Soddisfatto	Non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Nel caso in futuro dovesse avere necessità di attivare l'assistenza domiciliare, sceglierebbe ancora la nostra Struttura come ente erogatore?**

<b>SI</b>	<b>NO</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Se NO spieghi il perché*

**Consiglierebbe la nostra Struttura come Ente erogatore ad un amico o familiare?**

<b>SI</b>	<b>NO</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Se NO spieghi il perché*

**In che modo ha avuto informazioni riguardo la Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.?**

- Da depliant     
  Da parenti di Ospiti     
  Da personale della Fondazione     
  Da altro

### Figure professionali di cui ha usufruito:

- Infermiere professionale     
  Fisioterapista     
  ASA/OSS     
  Psicologo/educatore     
  Altro .....

**Soddisfazione del servizio**  
**Qualità del personale fornito:**

**Gentilezza e disponibilità:**

	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Non Soddisfatto</b>	<b>Non saprei</b>
Infermiere professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASA/OSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psicologo/ educatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Professionalità, accuratezza e chiarezza:**

	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Non Soddisfatto</b>	<b>Non saprei</b>
Infermiere professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASA/OSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psicologo/ educatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Organizzazione dei servizi**

**Velocità attivazione del servizio / attivazione concordata con care giver:**

Entro 24 ore	
Entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera	
Successivamente le 72 ore per le prestazioni riabilitative ricomprese nel PAI	

	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Non Soddisfatto</b>	<b>Non saprei</b>
Infermiere professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASA/OSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psicologo/ educatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Puntualità operatore e rispetto degli orari:**

	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Non Soddisfatto</b>	<b>Non saprei</b>
Infermiere professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASA/OSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psicologo/ educatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note/ Reclami/ Segnalazioni/ Richiesta interruzione del servizio

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_