

# **“CARTA dei SERVIZI”** **CURE DOMICILIARI – C-DOM**



*Sistema certificato UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2023 - 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;
- una **RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE (R.S.A.) SOGGIORNO VILLA DELLE ROSE** autorizzata al funzionamento per **24 posti letto** in esercizio) complessivi ed accreditata (**per n. 20 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** (Servizio Cure Domiciliari C-DOM; voucher sociali, servizi domiciliari a pagamento, RSA APERTA).
- **APA – ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI** per n. **26 posti letto**.

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

L'Agenzia per la Tutela della salute (ATS) 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 giovedì: 08:30/12:30 - 14:00/17:00**

**il venerdì: 08:30/12:30 - 14:00/17:00**

**il sabato: 09:00/12:00**

## AGEVOLAZIONI FISCALI AGLI ENTI DEL TERZO SETTORE

Negli ultimi anni il legislatore ha previsto agevolazioni fiscali per chi sostiene le attività del non profit. Con l'entrata in vigore del **Codice del Terzo Settore (D.Lgs. 117/2017)** e con l'abolizione del regime ONLUS a partire dal **1° gennaio 2026**, la disciplina fiscale delle erogazioni liberali si basa ora sulle norme del Terzo Settore.

Dal **1° gennaio 2026** il sistema delle ONLUS previsto dal **D.Lgs. n. 460/1997** e dall'art. 150 del **TUIR** viene definitivamente superato. Per continuare a beneficiare di agevolazioni fiscali, gli enti dovranno essere qualificati come **Enti del Terzo Settore (ETS)** e regolarmente iscritti al **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)** entro il **31 marzo 2026**.

### Agevolazioni per i sostenitori (donatori)

#### *Persona fisica*


Chi effettua una donazione a favore di un **ETS non commerciale** può beneficiare di due possibili agevolazioni (**art. 83 del D.Lgs. 117/2017**):

#### ◆ **Detrazione IRPEF:**

- Detrazione del **30%** delle liberalità in denaro o in natura, **fino a un massimo di € 30.000** annui.
- La donazione deve essere effettuata con **pagamento tracciabile** (bonifico, carta, assegno, posta, ecc.).

#### ◆ **Deducibilità dal reddito complessivo:**

- In alternativa, è possibile **dedurre dal reddito complessivo** le liberalità fino al **10% del reddito dichiarato**; l'eccedenza può essere riportata nei **quattro periodi d'imposta successivi**.

 Resta fondamentale l'uso di **sistemi di pagamento tracciabili** per fruire dei benefici fiscali. Queste agevolazioni si applicano sulla base delle norme del Terzo Settore anche dopo la cessazione del regime ONLUS.

### Tracciabilità dei pagamenti (Legge di Bilancio 2020)

I **metodi di pagamento tracciabili** sono:

- ✓ Bonifico bancario o postale
- ✓ Carta di debito/credito
- ✓ Assegno bancario
- ✓ Altri sistemi tracciabili

## 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. 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 14/02/2024 il Presidente di Regione Lombardia con Decreto n. 142, ha approvato le modifiche statutarie.**

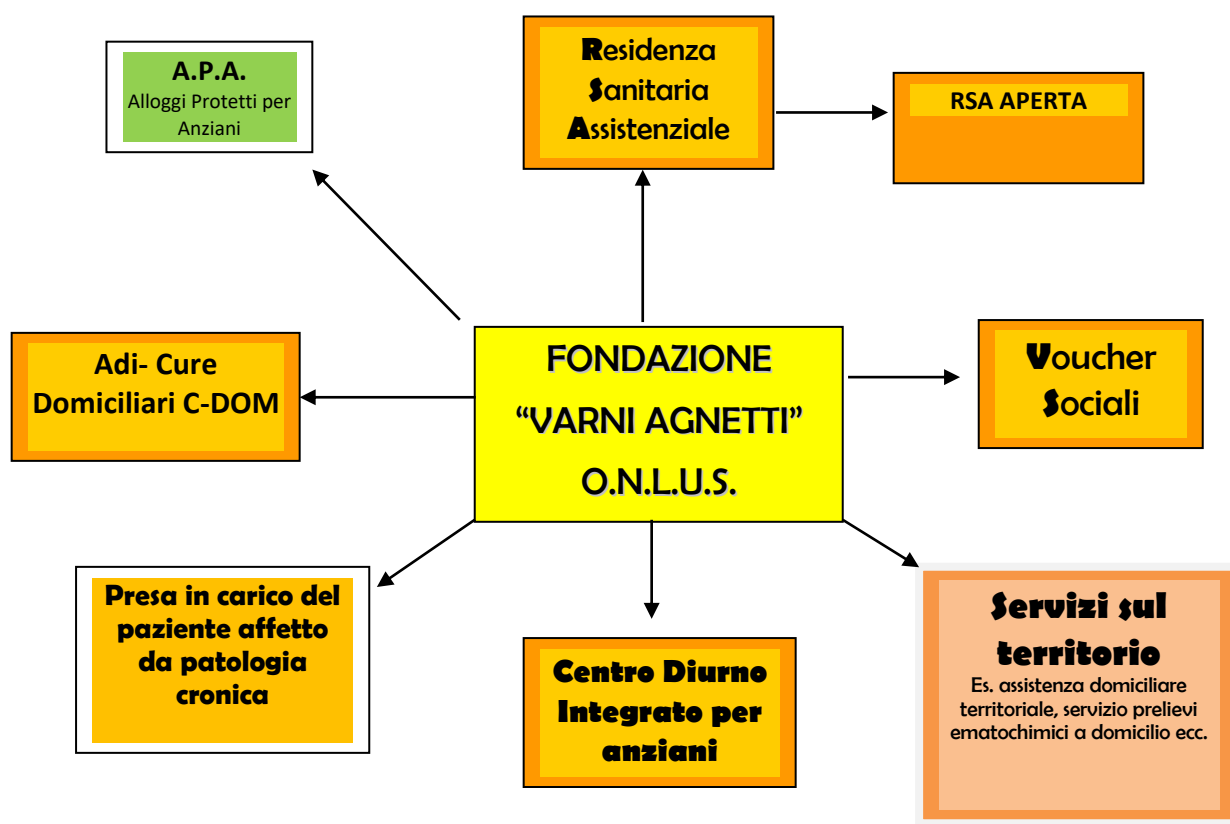
La **Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.** persegue i seguenti **scopi istituzionali previsti dallo Statuto vigente all'art. 2:**

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 utente.

### **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.

Per ogni utente 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 feed-back 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.

E’ 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 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.

#### **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.

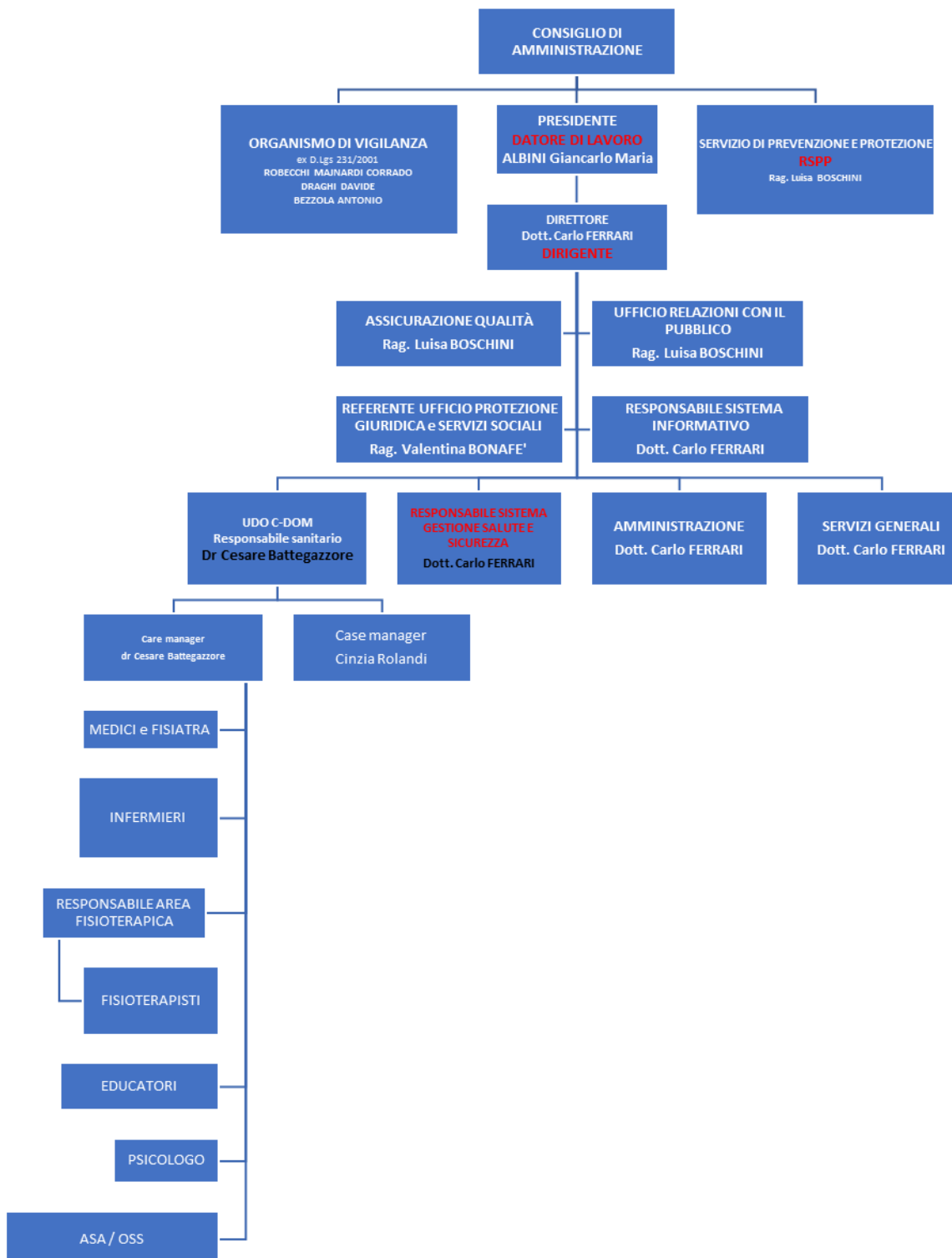
#### **Obbligo di riservatezza**

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 - CURE DOMICILIARI C-DOM



## Certificazioni di Qualità e Sicurezza – Impegno verso l'Eccellenza

La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. si impegna a garantire **servizi sicuri, efficaci e sempre orientati al miglioramento continuo**. Per questo ha adottato due importanti certificazioni internazionali che rappresentano un riferimento di eccellenza nei sistemi di gestione:

### ◆ Certificazione ISO 9001 – Qualità dei servizi

La ISO 9001 è uno standard internazionale per i **Sistemi di Gestione per la Qualità**. Essa definisce un modello organizzativo che aiuta l'Ente a gestire processi, attività e servizi in maniera coerente e controllata, ponendo al centro i bisogni degli ospiti e promuovendo la **soddisfazione dell'utenza** e il **miglioramento continuo** delle prestazioni offerte.

### ◆ Certificazione ISO 45001 – Salute e sicurezza sul lavoro

La ISO 45001 è la norma internazionale che definisce i requisiti per un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SSL)**. La sua adozione permette di creare ambienti di lavoro **sicuri e salubri**, prevenire rischi, infortuni e malattie professionali, e migliorare proattivamente le condizioni di salute e sicurezza per tutto il personale. Questa certificazione sostituisce la precedente OHSAS 18001 e integra la gestione della sicurezza in un quadro strutturato e moderno.

Grazie a questi sistemi di gestione, la Fondazione assicura **standard elevati di qualità e di sicurezza**, rafforzando la fiducia degli ospiti, dei familiari e di tutti gli stakeholder, e confermando il proprio impegno verso un'organizzazione efficiente, trasparente e orientata al benessere delle persone.

## LA CERTIFICAZIONE di QUALITÀ



### Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) della Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. ai sensi della norma ISO 9001:2015

La Fondazione “Varni Agnetti” O.N.L.U.S. ha avviato nel **novembre 2003** il percorso per l’ottenimento della **Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)**, con l’obiettivo di ottimizzare l’organizzazione interna e migliorare le prestazioni dei servizi offerti, garantendo standard qualitativi rispondenti alle reali esigenze degli ospiti.

Il SGQ è stato inizialmente applicato ai servizi di **assistenza residenziale per anziani autosufficienti e non**, estendendosi successivamente nel 2008 ai servizi di **Centro Diurno Integrato** e ai **servizi domiciliari socio-sanitari e sociali**. L’obiettivo complessivo della certificazione è quindi quello di assicurare la qualità nell’**erogazione di servizi socio-sanitari residenziali, semiresidenziali e domiciliari** per gli anziani.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è basato sulle **norme ISO 9001**, 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”**. La norma incoraggia un **approccio per processi**, che consente di:

- evidenziare il flusso delle attività principali e le loro interazioni;
- individuare i dati di ingresso e di uscita di ciascun processo;
- promuovere il miglioramento continuo e la soddisfazione degli utenti.

La gestione del SGQ è guidata dal **Consiglio di Amministrazione**, con il supporto delle funzioni interne coinvolte. Gli obiettivi principali includono:

- Identificare i processi primari e di supporto e la loro applicazione nell’organizzazione;
- Definire sequenze, interazioni e modalità operative dei processi;
- Monitorare e misurare le performance dei processi attraverso indicatori di qualità;
- Garantire la disponibilità delle risorse necessarie;
- Analizzare i risultati e definire interventi di miglioramento continui.

#### Vantaggi del SGQ per l’Ospite:

- Accoglienza chiara e procedure semplificate al momento dell’inserimento;
- Personalizzazione dell’assistenza attraverso il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**;
- Servizi adeguati, tempestivi e rispondenti alle esigenze dell’ospite;



- Adattamento continuo alle nuove esigenze dell'utenza.

**Vantaggi del SGQ per la Struttura:**

- Monitoraggio costante delle prestazioni dei servizi e verifica degli obiettivi di miglioramento;
- Ottimizzazione dell'efficienza organizzativa e orientamento all'ospite;
- Miglioramento continuo dei servizi erogati;
- Chiarezza nella definizione delle responsabilità;
- Formazione continua del personale per garantire elevati standard qualitativi.

Il SGQ rappresenta uno strumento fondamentale per **garantire coerenza, efficienza e qualità** nella gestione della Fondazione. Nel 2018, la Fondazione ha completato con esito positivo l'audit di adeguamento alla **nuova norma UNI EN ISO 9001:2015**, confermando il proprio impegno verso l'eccellenza dei servizi offerti.

## SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

### Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) ai sensi della norma UNI EN ISO 45001:2023



La Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. ha avviato sin dal 2011 il percorso per l'**estensione del proprio Sistema di Qualità alla norma OHSAS 18001**, dedicata alla salute e sicurezza sul lavoro, conseguendo con successo il certificato nell'ottobre 2012.

Nel febbraio 2021, la Fondazione ha completato con successo l'**audit di migrazione alla nuova norma internazionale UNI ISO 45001:2018**, che ha sostituito la OHSAS 18001. Questa norma definisce i requisiti per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, fornendo una guida pratica per garantire **luoghi di lavoro sicuri e salubri**, prevenendo incidenti e malattie professionali e migliorando proattivamente le prestazioni aziendali in materia di SSL.

L'obiettivo della Fondazione è **istituire, attuare e mantenere un sistema di gestione efficace**, volto a:

- eliminare i pericoli e ridurre al minimo i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro;
- cogliere le opportunità per migliorare la SSL;
- gestire le eventuali non conformità legate alle attività dell'Ente.

Grazie alla norma UNI EN ISO 45001:2023, la Fondazione può raggiungere i risultati attesi in modo strutturato, favorendo:

- il **miglioramento continuo** delle prestazioni in materia di SSL;
- il **rispetto dei requisiti legali e normativi**;
- il **raggiungimento degli obiettivi aziendali** per la salute e sicurezza sul lavoro.

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

Nell'anno 2012 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 2023**, ha provveduto ad adeguare il **Modello di Organizzazione, Gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001** a seguito dell'entrata in vigore:

- **Procedura segnalazione delle violazioni Whistleblowing** Rif. **DECRETO LEGISLATIVO 10 marzo 2023, n. 24** "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali";
- **Legge n. 238 del 2021** entrata in vigore 1° febbraio 2022 e recante "Disposizione per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea – Legge Europea 2019-2020" – (Art. 615-quater, c.p., ora rinominato Detenzione, diffusione e installazione abusiva di apparecchiature, codici e altri mezzi atti all'accesso a sistemi informatici o telematici);
- **D.L. 25 febbraio 2022, n. 13**, in vigore dal 26 febbraio e recante "Misure urgenti per il contrasto alle frodi e per la sicurezza nei luoghi di lavoro in materia edilizia, nonché sull'elettricità prodotta da impianti da fonti rinnovabili";
- **Legge 9 marzo 2022, n. 22**, recante "Disposizioni in materia di reati contro il patrimonio culturale", entrata in vigore lo scorso 23 marzo 2022, ha introdotto nel Libro II del codice penale il Titolo VIII-bis (artt. 518-bis e ss.), rubricato *Dei delitti contro il patrimonio culturale*;
- **D.Lgs. n. 19 del 2023** – rubricato "Attuazione della direttiva (UE) 2019/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, che modifica la direttiva (UE) 2017/1132 per quanto riguarda le trasformazioni, le fusioni e le scissioni transfrontaliere;
- **Decreto-Legge 10 agosto 2023, n. 105**, recante "Disposizioni urgenti in materia di processo penale, di processo civile, di contrasto agli incendi boschivi, di recupero dalle tossicodipendenze, di salute e di cultura, nonché in materia di personale della magistratura e della pubblica amministrazione".

## **SERVIZIO CURE DOMICILIARI – C-DOM**

Le CD (Cure Domiciliari) di base e le CD (Cure Domiciliari) integrate si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari.

Le CURE DOMICILIARI sono definite dalla programmazione sanitaria nazionale secondo quanto definito dal DPCM 12 gennaio 2017, le cure domiciliari (CD) rispondono ai bisogni di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità.

L'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017 articola le risposte assistenziali domiciliari indifferenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire dalla Valutazione multidimensionale (VMD) che permette l'identificazione dei bisogni e l'individuazione delle risorse delle persone al fine della definizione del Progetto Individuale (PI) e del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Lo stesso art. 22, comma 3, distingue le CD in:

- **CD di livello base:** costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo;
- **CD integrate (ADI) di I, II e III livello:** costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

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.

Per la Regione Lombardia la modalità di gestione delle Cure Domiciliari è definita dalla DGR 6867/2022.

### **ASSEGNAZIONE/ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI – C/DOM**

- Assegnazione da parte del MMG delle CURE DOMICILIARI avviene con prescrizione del MMG/PLS su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.  
La prescrizione deve indicare:
  - la diagnosi di patologia o di condizione;
  - i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per l'ADI integrata.
- A seguito della richiesta di attivazione, previa verifica dei criteri di accesso e di eventuali incompatibilità, deve essere effettuata, nel rispetto dei tempi previsti, la valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni:
  - **Valutazione di primo livello:** effettuata dal MMG/PLS, prevede l'utilizzo della Scheda unica di Triage con funzione di screening e di rapida identificazione delle popolazioni eleggibili per le CD di base e per i percorsi standardizzati o per le quali non sia indispensabile la VMD di II livello. Nelle ipotesi in cui il MMG non possa procedere a tale compilazione, vi provvede l'Equipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) del distretto ai fini della formulazione del Progetto individuale (PI);
  - **VMD di secondo livello:** prevede l'utilizzo dello strumento di VMD di terza generazione InterRAI Home Care (RAI/HC). È necessaria di regola per l'ammissione alle CD integrate e per l'identificazione dell'intensità assistenziale necessaria.

In relazione ai risultati della VMD, l'EVM del distretto (Distretto di Voghera e della Comunità Montana dell'Oltrepò Pavese) definisce il Progetto Individuale e acquisisce da parte della famiglia la scelta dell'ente gestore per l'erogazione dell'assistenza.

- Comunicazione di assegnazione da parte dei valutatori delle CURE DOMICILIARI alla FONDAZIONE "Varni Agnetti" onlus di Godiasco;
- L'ente erogatore (ad esempio Fondazione Varni Agnetti onlus) prescelto dalla famiglia contattata l'utente/famiglia per concordare il primo accesso a domicilio, anche finalizzato alla stesura del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) coerente con il P.I.

### **AMBITO TERRITORIALE**

L'ambito nel quale la nostra Struttura svolge il servizio di C-DOM è quello di Voghera e Comunità Montana Oltrepò Pavese

### **AFFIDAMENTO DELL'INCARICO**

- Assegnazione da parte della FONDAZIONE "Varni Agnetti" onlus di Godiasco delle figure professionali necessarie **all'attivazione delle CURE DOMICILIARI**;
- Comunicazione da parte dell'Ufficio Amministrativo della FONDAZIONE "Varni Agnetti" onlus del nominativo del nuovo Utente C/DOM alla figura professionale interessata e al Care Manager e comunicazione sempre in base all'intensità del voucher della tempistica di attivazione:

Il soggetto erogatore attiva LE CURE DOMICILIARI secondo il grado di intensità; distinguendo tra bisogni semplici (prestazionali) e bisogni complessi (composti), con ulteriore sub articolazione.

L'attivazione viene effettuata secondo il modello di offerta domiciliare che si articola in:

- AREA CD DI BASE E PERCORSI: prelievo, prestazionale generico e percorsi standardizzati gestione alvo, gestione catetere, gestione stomie, lesioni (A, B, C) e fisioterapia (A, B, C, D);
- AREA ADI INTEGRATA: livelli (I, II, IIIA, IIIB, IIIC) e Alta Intensità.

In qualunque momento e indipendentemente dallo score della VMD di primo livello, il MMG, gli specialisti curanti o gli operatori coinvolti nelle risposte domiciliari possono proporre l'accesso alla VMD di secondo livello, quando emergono bisogni complessi.

**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.

### **Dimissione**

La dimissione dal servizio con chiusura del FaSAS avviene:

- ❖ per "conclusione" dell'assistenza in seguito al raggiungimento degli obiettivi assistenziali definiti guarigione;
- ❖ 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

#### **LE FASI ORGANIZZATIVE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO C-DOM:**

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

#### **1- UFFICIO SEGRETERIA (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;
- Cura dei rapporti amministrativi con A.T.S. Pavia.

#### **2 – COINVOLGIMENTO FIGURE PROFESSIONALI SANITARIE:**

- Medico Responsabile – CARE MANAGER;
- Medico Specialista, Fisiatra, Psicologo;
- Responsabile Servizi Socio Assistenziali Sanitari – CASE MANAGER;
- Infermiere Professionale dipendente;
- Infermiere Professionale convenzionato;
- Educatore dipendente;
- 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**

L'erogazione del servizio viene effettuata secondo i protocolli predisposti dall'Ente e secondo il PAI definiti dagli operatori della Fondazione e secondo le indicazioni ricevute dalla centrale Voucher **CURE DOMICILIARI** dell'ATS Pavia e/o secondo eventuali indicazioni ricevute dal MMG.

Il PAI (a cura dell'Ente Gestore) definisce in coerenza con il PI la pianificazione degli interventi appropriati, delle prestazioni da erogare, delle relative tempistiche e le frequenze

In particolare, la presa in carico dell'assistito da parte dell'erogatore prende avvio dalla valutazione e prevede:

- la definizione del PAI che, nel caso della presa in carico con percorso standardizzato, viene steso anche in linea con quanto indicato nel percorso;
- l'individuazione del case manager, ossia di un operatore, cui viene affidato il compito di assicurare la regia ed il coordinamento dell'intero processo assistenziale;
- l'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il progetto;
- il monitoraggio continuo degli interventi previsti e verifica trimestrale attraverso somministrazione scale di valutazione e aggiornamento PAI;
- Il PAI viene aggiornato con cadenza **trimestrale** dall'equipe oltre che in relazione alla modifica dei bisogni;
- la dimissione e la chiusura delle CURE DOMICILIARI deve essere sempre motivata.

**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/Educatore:**

- 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 famigliari 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 per raccogliere le eventuali problematiche e/o esigenze sorte durante l'erogazione del servizio.



## OBIETTIVI di QUALITÀ' identificati come critici

### C-DOM

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 per prestazioni riabilitative ricomprese nel PAI	Rispetto indicatore almeno al <b>96%</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 C-DOM 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 allegata alla presente. 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.

Il costo applicato sarà di 0,20 cent a pagina

## **PER AVERE INFORMAZIONI sul servizio C-DOM:**

### **Referenti e orari:**

☞ <b>Dr. Ferrari Carlo</b>	<b>Segretario/Direttore</b>
☞ <b>Dott. Battagazzore 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 domiciliari</b>

## **ORARIO APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI C-DOM**

	<b>Mattino</b>		<b>Pomeriggio</b>	
<b>LUNEDI'</b>	<b>08.00</b>	<b>13.00</b>	<b>14.00</b>	<b>16.30</b>
<b>MARTEDI'</b>	<b>08.00</b>	<b>13.00</b>	<b>14.00</b>	<b>16.30</b>
<b>MERCOLEDI'</b>	<b>08.00</b>	<b>13.00</b>	<b>14.00</b>	<b>16.30</b>
<b>GIOVEDI'</b>	<b>08.00</b>	<b>13.00</b>	<b>14.00</b>	<b>16.30</b>
<b>VENERDI'</b>	<b>08.00</b>	<b>13.00</b>	<b>14.00</b>	<b>16.30</b>
<b>SABATO</b>	<b>08.30</b>	<b>11.00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Negli orari di apertura si può accedere agli uffici senza appuntamento.

**È possibile l'accoglimento dei messaggi degli assistiti tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura (tel. 0383/940650 oppure sul numero del telefono aziendale dedicato).**

**Telefono**                      **0383/940650**                      **2° linea**                      **0383/940985**

**Fax**                                      **0383/940969**

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

## 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**

\_\_\_\_\_



## MODULO RICHIESTA COPIA FASCICOLO SOCIO-SANITARIO

Io Sottoscritto/a \_\_\_\_\_ Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

### CHIEDO COPIA

- ☐ DEL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO
- ☐ DEI REFERTI MEDICI e/o ALTRA DOCUMENTAZIONE SANITARIA (ESAMI, TERAPIA ECC.)

del Sig./ra \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

archiviato c/o la **FONDAZIONE "VARNI AGNETTI" O.N.L.U.S.** di Godiasco Salice Terme.

**Motivazione della richiesta:** \_\_\_\_\_

Motivo della richiesta: Personale/Medico Legale/Pensionistico/Invalidità/Assicurativo/Medico/ INPS / INAIL /Legge 104/ecc.

### DICHIARO DI ESSERE:

- ☐ **TITOLARE** (allegare copia del documento d'identità VALIDO)
- ☐ **PERSONA DELEGATA DAL TITOLARE** allegare copia documento d'identità VALIDO del DELEGANTE e DEL DELEGATO.
- ☐ **EREDE LEGITTIMO** del DEFUNTO/A (ALLEGARE Copia dell'Atto notorio)
- ☐ **EREDE TESTAMENTARIO** del DEFUNTO/A (ALLEGARE copia del testamento pubblicato con la relativa accettazione)
- ☐ **TUTORE O ESERCENTE LA PATRIA POTESTÀ** in caso di soggetti interdetti (Allegare atto di nomina)
- ☐ **PROCURATORE E/O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO** (allegare atto di nomina)

### CHIEDO ALTRESÌ CHE TALE DOCUMENTO:

- ☐ MI VENGA CONSEGNATO A BREVI MANI;
- ☐ MI VENGA INVIATO AL SEGUENTE INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA

☐ MI VENGA INVIATO A MEZZO FAX AL SEGUENTE NUMERO \_\_\_\_\_

☐ MI VENGA INVIATO A MEZZO POSTA ORDINARIA AL SEGUENTE INDIRIZZO:

SIG./RA \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ CITTA' \_\_\_\_\_ PROV \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## Check list telefonica erogazione dei servizi domiciliari Questionario di gradimento dei servizi C-DOM

### Profilo assistenza domiciliare:

tipo profilo assistenza C-DOM	
Intestato a	
Periodo di assistenza	
Prima assegnazione	
Proroga	
Richiesta pervenuta il	
Data attivazione	

### 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?

SI	NO

Se NO spieghi il perché

---



---



---

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

SI	NO

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:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Non Soddisfatto	Non saprei
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:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Non Soddisfatto	Non saprei
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	

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Non Soddisfatto	Non saprei
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:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Non Soddisfatto	Non saprei
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 \_\_\_\_\_