

*Gentile Signore,*

*abbiamo il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”.*



*Obiettivo della nostra attività quotidiana è quello di offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.*

*La direzione*

<b>INDICE</b>	<b>2</b>
<b>SEZIONE PRIMA</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA AUREA ASSISTENZA E CURA GESTIONI SRL</b>	<b>4</b>
<b>CARATTERISTICHE E METODOLOGIE OPERATIVE</b>	<b>5</b>
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>6</b>
<b>LE FIGURE E I LORO COMPITI</b>	<b>6</b>
<b>CONSULENTI ESTERNI</b>	<b>7</b>
<b>SEZIONE SECONDA</b>	<b>9</b>
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>9</b>
<b>TIPOLOGIE DEI SERVIZI DOMICILIARI EROGATI</b>	<b>11</b>
<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)</b>	<b>11</b>
<b>LE TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI OFFERTE</b>	<b>12</b>
<b>I PROFILI PROFESSIONALI IMPIEGATI NEL SERVIZIO</b>	<b>13</b>
<b>ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)</b>	<b>14</b>
<b>PRESTAZIONI OFFERTE</b>	<b>17</b>
<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>18</b>
<b>DIMISSIONE</b>	<b>18</b>
<b>GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI</b>	<b>18</b>
<b>SEGNALAZIONI/ DISSERVIZI</b>	<b>18</b>
<b>MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>19</b>
<b>REVOCA</b>	<b>19</b>
<b>MODALITÀ,TEMPISTICHE E COSTI ACCESSO DOCUMENTAZIONE</b>	<b>20</b>
<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	<b>20</b>
<b>SEZIONE TERZA</b>	<b>21</b>
<b>ADEMPIMENTI AI SENSI DELLA LEGGE 81/08</b>	<b>21</b>
<b>SEZIONE QUARTA</b>	<b>24</b>
<b>DOVE SIAMO</b>	<b>24</b>

SEZIONE PRIMA



*La storia della società A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl è nata a Milano dalla Voltura della Cooperativa A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Soc. Coop. Sociale da anni già operante nel settore della sanità. Nel nuovo organismo sono confluite la sensibilità sociale e le capacità imprenditoriale di una realtà operante da tempo nel campo socio-sanitario e socio-assistenziale oltre che dei servizi infermieristici.*

*La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl vuole organizzare e gestire servizi socialmente utili nel campo assistenziale, socio sanitario, rieducativo riconoscendo la priorità dei problemi delle persone non autosufficienti, più deboli e socialmente meno integrate. La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl incarna un principio solidaristico ed intende l'assistenza sanitaria nella sua più ampia accezione, come diritto fondamentale dell'individuo, svolto a favore di tutta la popolazione, senza distinzione di condizioni individuali o sociali.*

*La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl, in particolare, si propone come soggetto attivo della tutela della salute svolgendo prestazioni professionali paramediche indipendenti, anche attraverso la gestione di reparti ospedalieri, ambulatori, case di riposo, strutture protette per disabili. Questi servizi sono svolti sia a favore di Pubbliche Amministrazioni che di privati, direttamente oppure attraverso strutture consortili.*

*L'attività della A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl è svolta a favore di enti ospedalieri e cliniche si sviluppa in primo luogo attraverso la gestione di reparti e servizi ospedalieri.*

*Questa tipologia d'intervento si propone la realizzazione di nuclei operativi formati da personale infermieristico, OSS/ASA, Fisioterapisti e Medici specialisti oltre che di tutte le figure professionali previste dalla legislazione socio-assistenziale vigente; si vuole creare e gestire un team di personale unico ed*

*omogeneo capace di svolgere il servizio in modo autonomo e garantito, sotto il controllo ed il coordinamento dell'ufficio infermieristico e del coordinatore. In questo servizio sono dunque previsti: la valutazione complessiva dell'intervento operativo e gestionale per l'inserimento di personale.*

#### CARATTERISTICHE E METODOLOGIE OPERATIVE

*La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl sollecita e motiva le diverse figure professionali e i diversi comportamenti al raggiungimento degli obiettivi previsti dall'oggetto sociale mediante: la programmazione delle risorse secondo i piani stabiliti in relazione agli obiettivi; la comunicazione con le diverse figure professionali e la messa in comunicazione fra di loro per finalizzare e integrare il contenuto delle attività di ognuno; la costante motivazione verso l'obiettivo dei componenti dell'équipe che non siano in grado di “vedere” il risultato globale che si sta producendo.*

*L'insieme dei processi che permettono di far funzionare la struttura organizzativa sono:*

- *Assunzione di nuove responsabilità*
- *Programmazione e controllo*
- *Coordinamento*
- *Meccanismi di verifica di qualità*

#### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

DELLA A.A.C. AUREA ASSISTENZA E CURA GESTIONI SRL

*La struttura organizzativa si caratterizza per la presenza di due settori:*

- *Amministrativo;*
- *Operativo;*

*I due settori sono coordinati dalla funzione dirigenziale, che rappresenta la struttura di massimo livello (Presidente) cui attiene la responsabilità di organizzare le risorse da utilizzare per soddisfare i requisiti dei servizi e i bisogni dell'utenza.*

*Costituisce l'elemento portante della struttura e si caratterizza per la relativa stabilità dei suoi elementi. Il settore operativo, che fa capo ai responsabili di settore, si articola in servizi (presidi) e singole unità operative. I responsabili di sede, nel caso di servizi articolati e/o complessi, si avvalgono della collaborazione dei responsabili di presidio demandando a quest'ultimi l'operatività dei vari processi di pianificazione, gestione e controllo, mantenendo la supervisione e la responsabilità della qualità del servizio erogato sia nei confronti della struttura dirigenziale che nei confronti dell'Ente Appaltante. Il ruolo manageriale dei responsabili si caratterizza attraverso il presidio di quattro grandi funzioni manageriali:*

- *La pianificazione;*
- *L'organizzazione;*
- *Il controllo;*
- *Le verifiche e le azioni correttive per la qualità.*

#### LE FIGURE E I LORO COMPITI

*Il datore di lavoro valuta tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro. All'esito della valutazione elabora un documento di valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante il lavoro, che viene custodito presso l'azienda ovvero l'unità produttiva. Adotta le misure necessarie per la sicurezza e la salute dei lavoratori, e in particolare:*

- a) designa i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di pronto soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza;*
- b) aggiorna le misure di prevenzione in relazione ai mutamenti organizzativi e produttivi che hanno rilevanza ai fini della salute e della sicurezza del lavoro;*
- c) fornisce ai lavoratori i necessari e idonei dispositivi di*

*protezione individuale;*

*d) adotta le misure necessarie ai fini della prevenzione incendi e dell'evacuazione dei lavoratori, nonché per il caso di pericolo grave e immediato.*

*Effettua la valutazione dei rischi ed elabora il documento di Valutazione dei rischi in collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e con il medico competente, previa consultazione del rappresentante per la sicurezza. Sarà indetta riunione annuale del servizio di prevenzione e protezione, secondo quanto previsto dalla normativa, con compilazione di relativo verbale.*

#### CONSULENTI ESTERNI

*Tutti i consulenti di cui si avvale sono abilitati a norma di legge e altamente qualificati.*

*L'alta professionalità del personale addetto consente una adeguata consulenza per tutte le problematiche, tanto di carattere tecnico – organizzativo, quanto di carattere legale – amministrativo che possano sorgere nella fase di studio dei singoli servizi.*

*L'equipe di consulenti esterni è composta da: CONTABILITA', CONSULENTE DEL LAVORO, CONSULENTE AREA INFORMATICA, PREVENZIONE E PROTEZIONE SICUREZZA SUL LAVORO, RSPP, MEDICINA DEL LAVORO, QUALITA'.*

***Personale Suddiviso per figura professionale, con indicazione del titolo di studio***

*Fisiatra, Geriatra, Vulnologo, Chirurgo, Terapista della riabilitazione, Fisioterapisti, Educatori Professionali, Psicologa, Infermieri professionali, Personale ASA-OSA-OSS, Assistente Sociale.*

SEZIONE SECONDA





### **Imparzialità**

*La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl garantisce parità di trattamento a tutti gli Utenti, nel rispetto delle differenti esigenze di ciascuno. La parità di trattamento non è omologazione, ma garanzia diffusa del massimo impegno nel garantire un servizio di qualità e adatto alle esigenze di ogni singolo individuo.*

### **Eguaglianza**

*Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi di sesso, razza, religione, etnia, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.*

### **Continuità**

*La nostra Azienda adotta tutte le misure consentite dalla Legge e dal contratto nazionale di categoria per garantire che il servizio non venga interrotto e funzioni in modo regolare.*

### **Partecipazione**

*La Cooperativa riconosce il ruolo attivo dell'Utente nella definizione dei piani di intervento, delle modalità e dei tempi delle prestazioni. L'Utente partecipa attivamente alla valutazione del servizio attraverso la sottoscrizione del P.A.I, la compilazione dei questionari di gradimento e la presentazione di reclami e suggerimenti. Ad ogni nuova attivazione e comunque ogni anno, ad ogni paziente in corso, viene consegnato un questionario di gradimento e soddisfazione del servizio erogato in busta chiusa. L'operatore domiciliare informa e spiega la modalità di compilazione e la modalità di restituzione che può avvenire sia consegnandolo in busta chiusa all'operatore stesso, sia spedendolo alla sede operativa, sia consegnandolo di persona per tramite di un familiare, in completo anonimato. L'EG ogni fine anno redige appositi grafici con il gradimento e soddisfazione dell'utenza sul servizio erogato per apportare*

*azioni migliorative sul servizio erogato e condivide il tutto con i suoi operatori in apposita riunione.*

### **Efficienza ed efficacia**

*La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl si impegna ad organizzare ed erogare il servizio attraverso un uso ottimale delle risorse e nel pieno rispetto degli standard organizzativi e del suo sistema di gestione della qualità. In questa prospettiva garantisce: un efficiente sistema di selezione del personale per garantire che il personale oltre ad essere professionalmente capace sia di comprovata correttezza etica e morale; il possesso da parte del personale incaricato dei titoli, delle qualifiche e delle professionalità idonee al servizio; una costante attività di formazione ed aggiornamento.*

### **Chiarezza e trasparenza**

*La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl s'impegna a fornire documentazione e modulistica rispondenti a criteri di chiarezza e trasparenza. I criteri sono resi preventivamente noti all'Utente.*

### **Destinatari**

*Il servizio si rivolge principalmente a soddisfare i bisogni di anziani, disabili, malati e persone temporaneamente non autosufficienti presenti sul territorio.*

#### TIPOLOGIE DEI SERVIZI DOMICILIARI EROGATI

##### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

*Per servizio di assistenza domiciliare si intende un servizio che viene svolto presso il domicilio del paziente in presenza di 1 o 2 operatori. Attraverso questo intervento si può provvedere alla cura e all'igiene della persona ma anche all'igiene dell'ambiente, al mantenimento delle capacità relazionale, all'accompagnamento per piccole spese e pratiche burocratiche e a visite mediche. In sostanza il servizio Sad ha lo scopo di sostenere gli individui in momenti di particolare*

*criticità della loro vita, evitando che si creino situazioni di isolamento sociale e mantenendoli il più possibile all'interno del loro contesto abitativo.*

### **Modalità di attivazione**

*Per poter richiedere il servizio di assistenza domiciliare è necessario che i cittadini contattino e presentino domanda presso i servizi sociali della zona di residenza che provvede alla valutazione del bisogno e propone la soluzione più idonea.*

### **L'erogazione delle prestazioni**

*Il servizio è erogato sia per i privati sia attraverso il SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare). L'operatore incaricato dal coordinatore si reca a casa dell'Utente negli orari concordati per attuare dettagliatamente gli interventi previsti dal P.A.I.*

*Tutte le prestazioni vengono fornite per consentire alla persona anziana di vivere il più possibile nel suo ambiente naturale, tra i suoi familiari e conoscenti, nel più totale rispetto della sua persona.*

*La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl garantisce che i propri operatori improntino il rapporto con l'Utente sulla base della fiducia e del rispetto delle Sue abitudini e dei Suoi ritmi di vita. In tale ottica adotta strategie di contenimento del turn over, finalizzate a garantire la continuità degli operatori impiegati, in modo da non ledere la relazione di fiducia instaurata con gli Utenti e i familiari.*

*Assenza dell'operatore: in caso di assenza non prevista dell'operatore, il Responsabile del Servizio contatta tempestivamente l'Utente, segnalando il disagio e comunicando le generalità dell'operatore inviato in sostituzione.*

*Assenza dell'utente: analogamente, qualora per qualsiasi motivo nel giorno stabilito dal PAI l'Utente non possa usufruire della prestazione programmata, deve comunicarlo tempestivamente al Responsabile e concordare, sulla base delle esigenze sia proprie sia del servizio, le modalità di recupero della prestazione.*

### ***Prestazioni di base***

*Le principali prestazioni erogate sono:*

- *Alzata / messa a letto assistita,*
- *Vestizione / svestizione assistita,*
- *Spostamento nell'ambito domestico,*
- *Igiene personale,*
- *Accompagnamento all'esterno per attività di socializzazione,*
- *Cambio biancheria personale,*
- *Igiene e cambio biancheria del letto,*
- *Pulizia ordinaria dell'Ambiente domestico (sono esclusi vetri esterni, lampadari, serramenti, interno dei mobili e parti alte),*
- *Stiratura e piccoli lavori di cucito o rammendo,*
- *Aiuto e controllo nella assunzione dei farmaci,*
- *Esecuzione di semplici medicazioni,*
- *Approvvigionamento generi di prima necessità,*
- *Confezionamento e somministrazione pasti a domicilio,*
- *Accompagnamento per pratiche burocratiche, visite mediche, spesa e piccole commissioni.*

*L'intero servizio è svolto nel rispetto della normativa vigente in materia di autorizzazioni sanitarie.*

*Settimanalmente il responsabile organizza una riunione di equipe per discutere sui casi e per consentire una tempestiva soluzione di eventuali problemi degli utenti.*

### ***Prestazioni di supporto***

*Sulla base dei singoli progetti individuali la cooperativa potrà organizzare delle prestazioni di supporto (parrucchiera, pedicure, piccole manutenzioni, lavori di pulizia a fondo degli ambienti). I prodotti usati per l'esecuzione dei lavori di pulizia sono rispondenti alle normative vigenti e le eventuali attrezzature necessarie sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.*

*Tutti gli operatori impiegati sono in possesso delle qualifiche professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi e sono identificabili tramite tesserino di riconoscimento. Settimanalmente viene organizzata una riunione di equipe per discutere sui casi e per consentire una tempestiva soluzione di eventuali problemi degli utenti.*

**Responsabile di Area.** *Si occupa della supervisione amministrativa e gestionale del Servizio.*

**Responsabile del Servizio.** *La responsabilità del servizio è garantita attraverso una figura di coordinamento in possesso di Laurea o livello culturale equivalente, con comprovata esperienza di gestione in servizi analoghi. Competono in specifico al Responsabile del servizio le seguenti funzioni:*

- *Fornire le informazioni sul servizio.*
- *Effettuare i colloqui iniziali con l'Utente e con i familiari.*
- *Definire il PAI in collaborazione con l'Assistente Sociale di riferimento, l'Utente, i famigliari e gli operatori.*
- *Verificare periodicamente con l'Utente e con gli operatori il PAI, provvedendo a modificarlo al bisogno.*
- *Raccogliere e conservare tutta la documentazione relativa all'Utente.*
- *Essere il punto di riferimento per eventuali problemi inerenti il servizio.*

**Operatori addetti all'assistenza.** *Sono gli operatori che erogano direttamente il servizio di assistenza e quindi hanno i contatti più frequenti con l'Utente. Le principali funzioni degli assistenti sono:*

- *Erogazione pratica delle prestazioni elencate nel paragrafo "tipologia di prestazioni" e previste dai PAI.*
- *Supporto alla famiglia dell'Assistito nelle attività di cura quotidiana*
- *Collegamento tra Utente e responsabile del servizio*
- *Collaborazione con il responsabile all'individuazioni delle miglior modalità di erogazione dell'Assistenza*

*Tutti gli assistenti sono in possesso di un diploma conseguito tramite la frequenza di specifici corsi di qualificazione riconosciuti dalla Regione.*

***Assistenti Familiari (collaboratrici domestiche).*** Sono figure di supporto agli assistenti e supportano l'utente nello svolgimento di attività quotidiane di routine (igiene ambientale, preparazione pasti, commissioni).

### ***Supervisore***

*Il servizio è organizzato in modo da garantire la supervisione di tutto il personale che opera a domicilio. La supervisione è finalizzata a monitorare le dinamiche relazionali operatori-Utenti e a prevenire il fenomeno dello stress lavorativo.*

*Inoltre, il personale operante viene informato su eventuali corsi esterni, al fine di agevolare anche la partecipazione alle principali occasioni formative organizzate a livello territoriale.*

#### ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

*Gli interventi di assistenza domiciliare sono destinati a soggetti in condizioni di fragilità: parzialmente, totalmente, temporaneamente o permanentemente non autosufficienti. Criterio essenziale per usufruire dell'ADI è che l'utente sia impossibilitato a recarsi presso le strutture territoriali per ricevere le prestazioni necessarie alla cura di una patologia, in quanto:*

- non deambulante;*
- impossibilitato fisicamente a superare barriere architettoniche;*
- “non trasportabile” anche se deambulante (es. grave insufficienza respiratoria, grave osteoporosi con fratture del rachide, grave demenza, etc.).*

*Sono, inoltre, considerati elementi importanti per l'attivazione dell'ADI i seguenti criteri:*

- la presenza di un caregiver;*
- la disponibilità di una condizione abitativa idonea che permetta l'effettuazione delle cure in ambiente appropriato*

*Il fine di questo servizio è quello di mantenere il malato presso il proprio domicilio evitando un ricovero ospedaliero o in residenza sanitaria.*

*E' evidente che tale tipologia di servizio viene attivato solo per pazienti che hanno malattie di una certa complessità e che necessitano di interventi infermieristici e/o fisioterapici; questi professionisti in stretta collaborazione con il medico curante si impegnano a monitorare le condizioni del paziente. La cooperativa fornisce il servizio di assistenza domiciliare integrata, 365 giorni all'anno, domeniche e festivi inclusi.*

### **Come attivare il servizio**

*Per poter attivare il servizio è necessario essere in possesso del Voucher socio-sanitario. Il Voucher socio-sanitario è un titolo di acquisto rilasciato dalla Regione Lombardia attraverso la ATS di competenza o dagli enti gestori (ove previsto), che consente di comprare, da soggetti accreditati, prestazioni di assistenza socio-sanitaria integrata, svolte da personale professionalmente qualificato. Nel valore del Voucher sono compresi tutti i costi di erogazione del servizio per cui nulla è dovuto dal cittadino all'ente accreditato.*

### **Come chiedere o ottenere il voucher?**

*Le prestazioni in ADI sono attivate dal MMG/PLS attraverso la compilazione della ricetta SSR. Il MMG/PLS, per fornire all'Erogatore elementi utili per la presa in carico del proprio assistito, ha anche la possibilità di compilare un modulo contenente indicazioni cliniche più specifiche. La ricetta ed il modulo saranno consegnati dal medico al proprio assistito insieme ad una informativa per il paziente e all'elenco degli EGP, l'utente potrà contattare la cooperativa, inserita nell'elenco delle cooperative accreditate con l'ATS. Il servizio è attivo dal lunedì alla domenica, dalle ore 08:00 alle ore 20:00*

*Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:*

*Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00*

tel. e fax. 02.91531737 - 02.51620199

dopo le ore 17:00 è attivo il servizio di Segreteria Telefonica.

La SRL è operativa su tutti i Distretti dell'ATS di Milano (Ex Asl Milano, Milano2, Lodi, Milano 1) e ATS della provincia di Monza e Brianza e ATS Bergamo (Treviglio).

I care manager sono reperibili telefonicamente tramite i numeri di cellulare aziendale, dedicati per ogni singola ATS di accreditamento.

### ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Care manager Gianluca Malabarba CELL. 393.9450761(Ex Asl Milano)

Care manager Dott.ssa Cavezza Angela - Lamberti Cristina - CELL.366.5302907(Ex Asl Milano2- Milano1- Lodi- ATS Treviglio)

ATS MONZA E BRIANZA Care manager Dott.ssa Cavezza Angela-Lamberti Cristina CELL.366.5302907- 039.9466117

A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl si impegna a far sì che tra la richiesta di intervento da parte dell'utente e il primo accesso valutativo non intercorrano più di 24/36 ore e che tra questo intervento e il primo accesso erogativo del servizio intercorrano non più di 72 ore.

L'EGP effettua al domicilio del paziente la visita di valutazione e stende in accordo con in MMG/PLS e la famiglia il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

In assenza di disponibilità alla presa in carico immediata (soprattutto per i casi di sola FKT)l'EGP inserirà l'utente in lista d'attesa attraverso le seguenti modalità:

- Inserimento in ordine progressivo dalla data della richiesta;
- valutazione da parte del care manager affinché vengano privilegiati i casi più gravi;



- tutti gli utenti hanno il diritto di chiamare e avere informazione sui tempi di attesa.

#### PRESTAZIONI OFFERTE

- Assistenza con responsabile sanitario dell'EG;
- Assistenza medica specialistica;
- Supporto psicologico;
- Supporto Sociale;
- Assistenza infermieristica;
- FKT riabilitativa;
- Servizi assistenziali e tutelari da parte di ASA/OSS
- Educatori professionali.

**Assistenza Infermieristica:** Rilevamento parametri vitali; medicazioni avanzate e convenzionali, gestione cateteri vescicali, gestione colonstomie e nefrostomie; terapia infusionale; gestione nutrizionale enterale e parenterale; iniezioni intramuscolo e sottocute; gestione paziente diabetico; clisma evacuativo.

**FKT riabilitativa:** Trattamenti riabilitativi individuali di natura neurologica e ortopedica, addestra l'utente e i suoi familiari ad un corretto utilizzo degli ausili e/o presidi sanitari, ove necessari.

**Servizi Assistenziali e tutelari:** assistenza ed igiene alla persona; bagno assistito; aiuto domestico e ambientale; collaborazione con l'infermiere alle cure.

#### **Prelievi ematici a domicilio**

La cooperativa si avvale di Infermieri professionali per lo svolgimento del servizio.

Possono accedere al servizio, tramite il SSN, tutti gli utenti non deambulanti e non trasportabili con esenzione C02 (EX IC14) e IG11, chiamando gli uffici amministrativi dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì ai numeri 02.91531737- 02.51620199

#### EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I giorni e le fasce di erogazione del servizio sono i seguenti:  
dal lunedì al venerdì : dalle ore 08.00 alle ore 20.00;  
sabato e domenica : dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

*La Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl impiega per questo servizio Professionisti qualificati, costantemente aggiornati, in possesso di apposito cartellino di riconoscimento visibile agli utenti assistiti.*

*In relazione alle varie esigenze assistenziali, i servizi possono essere strutturati in maniera diversificata per durata e numero di interventi, al fine di garantire la massima integrazione con l'utente e la propria famiglia.*

#### DIMISSIONE

*L'utente, al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto, sarà dimesso e gli sarà consegnato il "Documento di Dimissione". In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza.*

#### GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

##### SEGNALAZIONI/ DISSERVIZI

*La Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl in linea con l'intento di migliorare continuamente la qualità delle proprie prestazioni e dei propri servizi offerti, mira a mantenere un costante rapporto di informazione e collaborazione coi paziente ed i suoi familiari, al fine di permettere l'individuazione di eventuali disservizi e raccogliere quindi suggerimenti e proposte da parte degli utenti stessi.*

##### MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

*L'utente o il familiare può presentare reclamo o segnalare il disservizio:*

- *Telefonicamente, chiamando i numeri: Tel. 02-91531737; 02-*

51620199

• Recandosi all'ufficio in Via Monte Peralba n.1 Angolo Via Rogoredo 29 - 20138 Milano e compilando apposito modulo.

Il reclamo ricevuto telefonicamente viene riportato da chi lo riceve su apposito modulo e immediatamente sottoposto all'operatore competente e, a seconda dei casi, risolto nell'arco di 72 ore. L'utente sarà, comunque, informato in tempo reale sulle modalità di risoluzione del problema. Il reclamo sarà poi raccolto e analizzato globalmente con tutti quelli ricevuti nell'arco di quattro mesi al fine di verificare la necessità di migliorare determinate procedure o servizi offerti affinché gli utenti e i loro familiari possano ricevere un'assistenza sempre più puntuale ed efficace.

Periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, l'utente sarà invitato a compilare un questionario di gradimento delle prestazioni ricevute allegato alla Carta dei servizi.

#### REVOCA

E' facoltà dell'utente revocare l'Ente Gestore nel caso non sia soddisfatto dell'assistenza ricevuta. In questo caso l'utente/care-giver contatta l'erogatore che lo ha in cura recandosi presso la sede operativa e compilando il modello reclami oppure inviando una mail all'indirizzo: [gestioni@coop-aurea.it](mailto:gestioni@coop-aurea.it) o un fax al numero 02.51620199, spiegando le cause che l'hanno portato alla decisione di revoca.

L'Ente Gestore ricusato dovrà:

- informare il MMG/PLS;
- informare S.S. ADI di competenza;
- consegnare all'utente il “ Documento di Dimissione ”;
- provvedere alla chiusura della pratica sull'applicativo ADI in modo da consentire al nuovo erogatore di inserire i dati relativi alla presa in carico;
- assicurare il supporto e il passaggio di consegne al nuovo erogatore prescelto;
- attivare procedura di non conformità.
- Informare l'utente sulla procedura di trasferimento ad un'altra struttura, accompagnandola nel percorso fino alla nuova presa in

carico.

#### MODALITÀ, TEMPISTICHE E COSTI ACCESSO DOCUMENTAZIONE

*Nel caso in cui l'utente o caregiver volessero richiedere accesso alla documentazione socio sanitaria di propria spettanza, devono inviare una raccomandata R/R o una comunicazione mezzo PEC alla mail [aureagestioni@pec.it](mailto:aureagestioni@pec.it) con richiesta esplicita di copia conforme all'originale del proprio FaSAS. Nell'arco di 30 giorni, mezzo PEC in .pdf o rispedita/consegnata mezzo ritiro di persona presso la sede Legale della cooperativa o rispedita mezzo raccomandata al richiedente. Il costo dell'accesso o copia conforme è totalmente gratuita per richiedente.*

#### TUTELA DELLA PRIVACY

*Gli utenti presi in carico dovranno dare espresso consenso alle cure e al trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti del D.lgs 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i e dell'art. 13 del 13 del Reg. UE 2016/679 recante disposizioni in materia di dati personali, informandoli che i dati richiesti e forniteci, saranno registrati e conservati presso gli archivi cartacei ed elettronici di questa Azienda. Il trattamento dei dati personali sarà improntato tutelando e preservando i diritti e la riservatezza, sarà finalizzato all'adempimento di obblighi amministrativi, assicurativi.*

SEZIONE TERZA

D.Lgs. 81/08

Sicurezza



#### ADEMPIMENTI AI SENSI DELLA LEGGE 81/08

*La Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl, provvederà in persona del Presidente e Legale Rappresentante, alla gestione dell'Igiene e Sicurezza del posto di lavoro, nel rispetto di quanto previsto nel D. Lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni. Per la gestione dell'Igiene e Sicurezza del posto di lavoro si avvale sia di personale interno che di consulenti esterni, e provvede alla stesura del Documento di valutazione del rischio per la sede di Milano.*

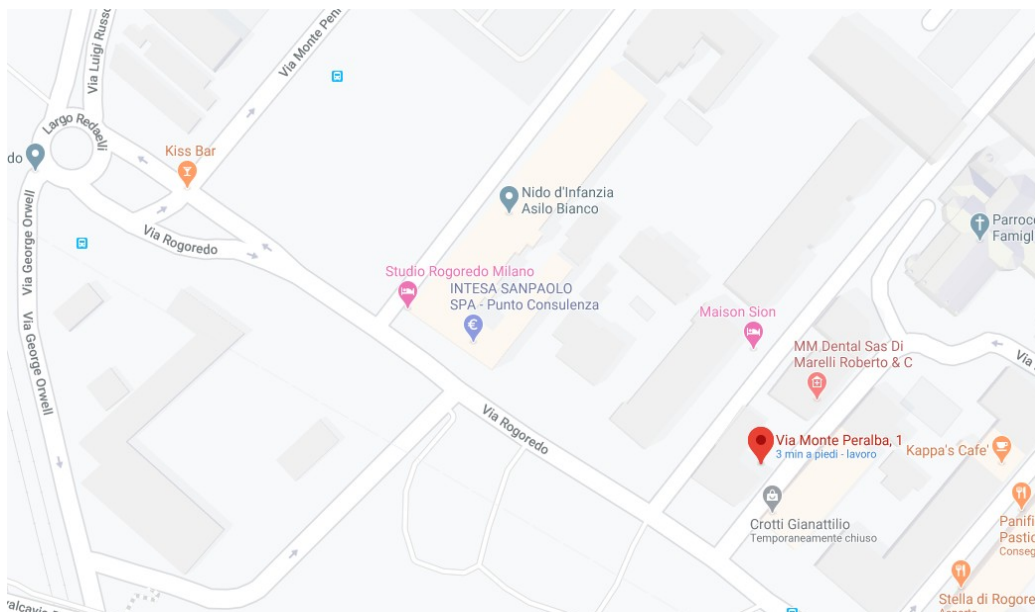
*La Aurea Assistenza e Cura Gestioni srl per corretto adempimento degli obblighi ed oneri per la sicurezza nei luoghi di lavoro ha previsto le seguenti figure:*

- *Datore di Lavoro;*
- *Responsabile del servizio di prevenzione e protezione;*
- *Medico Competente;*
- *Responsabile dei lavoratori per la sicurezza;*
- *Responsabile Antincendio e primo soccorso;*
- *Responsabile Sicurezza Lavoratori;*
- *Direttore Sanitario;*
- *Amministrazione ;*
- *Coordinamento e sostegno;*
- *Sistema qualità;*
- *Auditor.*

## SEZIONE QUARTA

### DOVE SIAMO

*Milano Via Monte Peralba n.1 Ang. Via Rogoredo 20138, facilmente raggiungibili con mezzi pubblici fermata metro MM3 Rogoredo (distanza 400 metro sul lato sx)*



*Tel. e Fax.: 02-91531737; 02-51620199; 02.39989761;  
02.39435753*

*ADI: [adimi@coop-aurea.it](mailto:adimi@coop-aurea.it); [adimi2@coop-aurea.it](mailto:adimi2@coop-aurea.it); [adimb@coop-aurea.it](mailto:adimb@coop-aurea.it).*

*Posta Certificata: [aureagestioni@pec.it](mailto:aureagestioni@pec.it)*

*Web: [www.coop-aurea.com](http://www.coop-aurea.com)*

*Gli orari di apertura al pubblico:  
da Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle ore 17.00*