

**CARTA DEI SERVIZI**  
**AUREA ASSISTENZA E CURA GESTIONI S.R.L.**  
**C-DOM – CURE DOMICILIARI**

Gentilissimi,

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



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

*La direzione*

Mod.Ge.21 Rev.3 del 11/12/2024
-----------------------------------

## SOMMARIO

<b>SEZIONE PRIMA</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA AUREA ASSISTENZA E CURA GESTIONI S.R.L.</b>	<b>3</b>
<b>CARATTERISTICHE E METODOLOGIE OPERATIVE</b>	<b>3</b>
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>3</b>
<b>LE FIGURE E I LORO COMPITI</b>	<b>4</b>
<b>CONSULENTI ESTERNI</b>	<b>4</b>
<b>SEZIONE SECONDA</b>	<b>5</b>
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>5</b>
<b>ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (C-DOM)</b>	<b>5</b>
<b>INFORMATIVA PER L'UTENZA</b>	<b>7</b>
<b>PRESTAZIONI OFFERTE</b>	<b>8</b>
<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>8</b>
<b>DIMISSIONE</b>	<b>8</b>
<b>MODALITÀ DI GESTIONE DELLE RICHIESTE DELL'UTENZA</b>	<b>9</b>
<b>GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI</b>	<b>9</b>
○ SEGNALAZIONI/DISSERVIZI	9
○ MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI	9
○ REVOCA	9
○ MODALITÀ, TEMPISTICHE E COSTI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE	10
<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	<b>10</b>
<b>SEZIONE TERZA</b>	<b>11</b>
<b>ADEMPIMENTI AI SENSI DELLA LEGGE 81/08</b>	<b>11</b>
<b>SEZIONE QUARTA</b>	<b>12</b>
<b>DOVE SIAMO</b>	<b>12</b>
<b>TELEMEDICINA</b>	<b>13</b>
<b>ALLEGATI</b>	<b>14</b>
○ QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE FORNITA CON IL SERVIZIO CURE DOMICILIARE (EX ADI) C DOM	14
○ MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI	17
○ MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI	18

## SEZIONE PRIMA

### PRESENTAZIONE DELLA AUREA ASSISTENZA E CURA GESTIONI S.R.L.

La società A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L., da anni opera nel campo socio-sanitario, socio-assistenziale e rieducativo, riconoscendo la priorità dei problemi delle persone non autosufficienti, più deboli e socialmente meno integrate, a favore di tutta la popolazione senza distinzione di condizioni individuali o sociali.

A seguito della riforma della sanità Lombarda che ha visto il suo culmine con l'emanazione delle DGR 6887/2022 la società ha inaugurato una nuova sede sul territorio dell'ATS Brianza prevedendo tale nuovo assetto:

- Sede legale – organizzativa – operativa **ATS MILANO**  
in via Rogoredo, 29 angolo via Monte Peralba, 1 Milano 20138 (MI)
- Sede operativa **ATS BRIANZA**  
in via IV Novembre, 29 Agrate Brianza 20864 (MB)

La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L., in particolare, si propone come soggetto attivo della tutela della salute svolgendo prestazioni professionali paramediche indipendenti, svolte sia a favore di Pubbliche Amministrazioni che di privati, direttamente oppure attraverso strutture consortili.

Questa tipologia d'intervento si propone la realizzazione di équipes formate da personale infermieristico, OSS/ASA, fisioterapisti e medici specialisti, oltre che da tutte le figure professionali previste dalla legislazione socio-assistenziale vigente, capace di svolgere il servizio in modo autonomo e garantito, sotto il controllo e il coordinamento degli uffici preposti.

### CARATTERISTICHE E METODOLOGIE OPERATIVE

La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. 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

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 (Amministratore) 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 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. Inoltre sarà indetta una 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'équipe di consulenti esterni è composta da: consulente commerciale, contabilità e finanza, consulente del lavoro, ufficio stampa, consulente area informatica, servizi commerciali, prevenzione e protezione sicurezza sul lavoro, RSPP, medicina del lavoro, qualità.

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

Fisiatra, geriatra, chirurgo, terapeuta della riabilitazione, fisioterapisti, educatori professionali, psicologi, infermieri professionali, personale OSS, assistente sociale.

## SEZIONE SECONDA

### I PRINCIPI FONDAMENTALI

#### **Imparzialità**

La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. 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 A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. 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.

#### **Efficienza ed efficacia**

La A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. 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 S.R.L. 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.

### **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (C-DOM)**

Gli interventi di assistenza domiciliare sono destinati a soggetti in condizioni di fragilità: parzialmente, totalmente, temporaneamente o permanentemente non autosufficienti.

Criterio essenziale per usufruire delle C-DOM è che l'utente sia impossibilitato a recarsi presso le strutture territoriali per ricevere le prestazioni necessarie alla cura di una patologia, in quanto target popolazione:

- 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 della C-DOM 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 ove possibile l'utente il più possibile presso il proprio domicilio evitando un ricovero ospedaliero o in residenza sanitaria.

È 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 Utente.

La società fornisce il servizio di assistenza domiciliare integrata, 365 giorni all'anno, domeniche e festivi inclusi.

### **Come avviene l'erogazione del servizio**

L'erogazione del servizio può avvenire in regime gratuito tramite il servizio SSN pertanto per tutti i residenti in ATS Milano e Monza e in tutti i paesi del Distretto di competenza le nostre prestazioni di C-DOM, Cure Domiciliari possono essere ottenute in convenzione con il SSN, facendone richiesta, muniti dell'impegnativa del medico di base, agli uffici della ASST di competenza.

### **Le informazioni e l'accesso**

Possono beneficiare gratuitamente delle C-DOM tutti i cittadini residenti nel Distretto di competenza, per cui questa azienda è contrattualizzata. Il servizio viene erogato da enti erogatori presenti su tutto il territorio accreditati e a contratto con ATS liberamente scelti da ogni utente da elenchi disponibili anche presso i centri per l'assistenza domiciliare (PUA) attivi presso la nostra ASST (Azienda Socio Sanitaria Territoriale) di competenza.

#### **ASST MILANO**

Le prestazioni in C-DOM 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 e il modulo saranno consegnati dal medico al proprio assistito insieme ad una informativa per l'utente e all'elenco degli EGP, società accreditate con l'ASST. L'EGP effettua al domicilio del Utente la visita di valutazione e stende in accordo con il MMG/PLS e i familiari 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.

#### **ASST BRIANZA E MILANO 2**

L'utente si rivolge al medico di famiglia il quale effettua la richiesta di assistenza domiciliare su ricetta e, di norma, la inoltra online all'ambito territoriale di appartenenza. Il personale del servizio di cure domiciliari attiva una valutazione multidimensionale, anche con visita domiciliare, per valutare i bisogni dell'utente e definire un progetto di cura condiviso con l'utente e la famiglia. Per la stesura e la verifica del progetto stesso, il servizio si avvale dell'Équipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) costituita da operatori qualificati (medico, infermiere, fisioterapista ecc.) che insieme al medico di famiglia identificano i bisogni del Utente. Nell'EVM possono inserirsi anche altri professionisti, nel caso di necessità di tipo anche socio-assistenziali (es. contributo economico, pasti a domicilio, collaborazione domestica, aiuto per l'igiene personale).

L'ASST rilascerà l'elenco degli Accreditati e l'utente e/o i caregiver si attiveranno a chiamare e a concordare la presa in carico dopodiché le manderanno la documentazione.

### **C-DOM Ospedaliera, C-DOM H e Profilo Post Acuta**

L'attivazione del servizio può essere richiesta dal reparto, dal Centro Servizi dell'Ospedale o dall'utente e/o i caregiver.

Il PPA deve rispondere ai **Criteri generali di eleggibilità** alle C-DOM.

Ci sono anche dei **criteri di esclusione**:

- Utente instabile secondo la classificazione della scala SIC (punteggio = 3)
- Utente con acuzie non risolta
- Percorso diagnostico incompleto o in corso di definizione
- Utente con patologia psichiatrica attiva
- Utente che necessita di percorso di cure palliative
- Utente che necessita di fisioterapia intensiva
- Utente non residente in RL

L'erogazione del servizio è identica secondo i profili delle C-DOM Ordinarie, l'unica differenza è il processo di attivazione.

### **INFORMATIVA PER L'UTENZA**

#### **A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L.**

- Sede legale – organizzativa – operativa **ATS MILANO**  
in via Rogoredo, 29 angolo via Monte Peralba, 1 Milano 20138 (MI)
- Sede operativa **ATS BRIANZA**  
in via IV Novembre, 29 Agrate Brianza 20864 (MB)

Gli orari di accessibilità telefonica al Centro Servizi e la risposta alle richieste degli utenti e dei servizi istituzionali (di ASST e ATS) sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00.

È possibile contattare i referenti dell'assistenza domiciliare attraverso i seguenti recapiti:

- **ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA ASST MARTESANA:**  
Tel. 02.51620199 – 02.91531737 – 02.39989761

C-DOM: [aurea@curedomiciliare.it](mailto:aurea@curedomiciliare.it)

PEC: [aureagestioni@pec.it](mailto:aureagestioni@pec.it)

Sito web: [www.curedomiciliare.it](http://www.curedomiciliare.it)

- **ATS BRIANZA**

Tel. 039.9466117 – 02.51620199 – 02.91531737

C-DOM: [aurea@curedomiciliare.it](mailto:aurea@curedomiciliare.it)

PEC: [aureagestioni@pec.it](mailto:aureagestioni@pec.it)

Sito web: [www.curedomiciliare.it](http://www.curedomiciliare.it)



L'erogazione del servizio è garantito 365 giorni l'anno a seconda del bisogno espresso nel P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) e non meno di 49 ore settimanali di assistenza distribuita su 7 giorni in ragione della risposta al fabbisogno collegato ai piani di assistenza individuale.

A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. 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.

## PRESTAZIONI OFFERTE

- **Assistenza infermieristica**  
Rilevamento parametri vitali, medicazioni semplici e avanzate, gestione cateteri vescicali, colostomie e nefrostomie, clismi evacuativi, terapia infusione, nutrizione enterale e parenterale, iniezioni intramuscolo e sottocute, risoluzione problematiche legate a tutti i tipi di patologie ordinarie...
- **FKT riabilitativa**  
Trattamenti riabilitativi individuali di natura neurologica e ortopedica, addestramento dell'utente e dei suoi familiari ad un corretto utilizzo degli ausili e/o presidi sanitari, ove necessari.
- **Servizi assistenziali e tutelari da parte di A.S.A., O.S.S. ed Educatori professionali**  
Assistenza e igiene alla persona, bagno assistito, collaborazione con l'infermiere alle cure, aiuto domestico inerente il micro ambiente dell'utente
- **Assistenza medica specialistica**  
Ci avvaliamo di consulenze specialistiche fornite da:
  - fisiatra
  - geriatra
  - chirurgo generale
- **Supporto psicologico**  
Percorso finalizzato ad alleviare il disagio in situazioni di vita specifiche che richiedono un cambiamento o un adattamento della persona alla nuova situazione. Può essere utile per elaborare pensieri e vissuti emotivi di un dato momento.
- **Prelievi ematici a domicilio**  
Gli utenti non deambulanti e non trasportabili hanno la possibilità di effettuare i prelievi ematici a domicilio e la raccolta di campioni biologici (urine, tamponi, ecc.), evitando spostamenti.

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio è garantito 365 giorni l'anno a seconda del bisogno espresso nel PAI (Piano assistenziale individualizzato).

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. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. per questo servizio impiega professionisti qualificati, costantemente aggiornati, in possesso di apposito cartellino di riconoscimento visibile agli utenti assistiti.

## 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.



## **MODALITÀ DI GESTIONE DELLE RICHIESTE DELL'UTENZA**

A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. non prevede l'apertura al pubblico presso le sue sedi. Per la gestione delle richieste di informazioni, colloqui e/o accesso alla sede da parte di esterni (utenza del territorio/operatori) procederà seguendo le modalità indicate a seguire:

- Informazioni di carattere generale, orientamento alla rete dei servizi
- Informazione sulla modalità di attivazione C-DOM

Le richieste saranno gestite nei giorni e negli orari indicati attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio telefonico
- E-mail
- Messaggistica istantanea
- Videochiamata
- Visite domiciliari

L'utente, in collaborazione con l'azienda, potrà scegliere le modalità sopra descritte.

## **GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI**

### **SEGNALAZIONI/DISSERVIZI**

Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L., 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 con l'utente 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. 02.51620199 – 02.91531737 – 02.39989761
- via e-mail, scrivendo all'indirizzo [direzione@curedomiciliare.it](mailto:direzione@curedomiciliare.it) e richiedendo l'apposito modulo di reclamo.

Il reclamo ricevuto telefonicamente viene riportato da colui che lo riceve sull'apposito modulo, immediatamente sottoposto all'operatore competente e, a seconda dei casi, risolto nel minor tempo possibile. 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, almeno una volta all'anno, l'utente sarà invitato a compilare un questionario di gradimento delle prestazioni ricevute allegato alla Carta dei Servizi.

### **REVOCA**

È facoltà dell'utente revocare l'Ente Gestore nel caso non sia soddisfatto dell'assistenza ricevuta. In questo caso l'utente e/o i caregiver contatta telefonicamente l'erogatore.

Il referente del servizio si occuperà d'inviare all'utente e/o i caregiver il modulo di revoca che dovrà essere restituito via email al seguente indirizzo: [direzione@curedomiciliare.it](mailto:direzione@curedomiciliare.it) spiegando le cause che hanno determinato la decisione.

L'Ente Gestore ricusato dovrà:

- informare il MMG/PLS;
- informare S.S. C-DOM di competenza;
- consegnare all'utente il "Documento di dimissione";
- provvedere alla chiusura della pratica sull'applicativo C-DOM 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 per garantire la continuità assistenziale.
- attivare procedura di non conformità.

### **MODALITÀ, TEMPISTICHE E COSTI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

Nel caso in cui l'utente o il caregiver volessero richiedere accesso alla documentazione socio sanitaria di propria spettanza è necessario che inviino una raccomandata R/R o una comunicazione mediante PEC alla mail [aureagestioni@pec.it](mailto:aureagestioni@pec.it) con richiesta esplicita di copia conforme all'originale del proprio FASAS. Nell'arco di 30gg lavorativi il FASAS sarà digitalizzato e inviato via PEC/email.

Il costo dell'accesso o copia conforme è totalmente gratuita per il 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 smi e dell'Art. 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. Gli utenti e i loro familiari verranno informati in modo chiaro ed esaustivo, in merito alle prestazioni erogate.

## SEZIONE TERZA

### ADEMPIMENTI AI SENSI DELLA LEGGE 81/08

Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. 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 e per la sede di Brianza.

La società per corretto adempimento degli obblighi e degli 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;
- Referente Covid\*

\* Il Referente Covid è responsabile dell'attuazione del Protocollo condiviso delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2/COVID-19 negli ambienti di lavoro.

Il protocollo, aggiornato al 06/04/2021 è consultabile presso la sede della A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. nonché scaricabile dal sito del Ministero della Salute [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it).

## SEZIONE QUARTA

### DOVE SIAMO

Gli orari di accessibilità telefonica al Centro Servizi e la risposta alle richieste degli utenti e dei servizi istituzionali (di ASST e ATS) sono i seguenti: lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00.

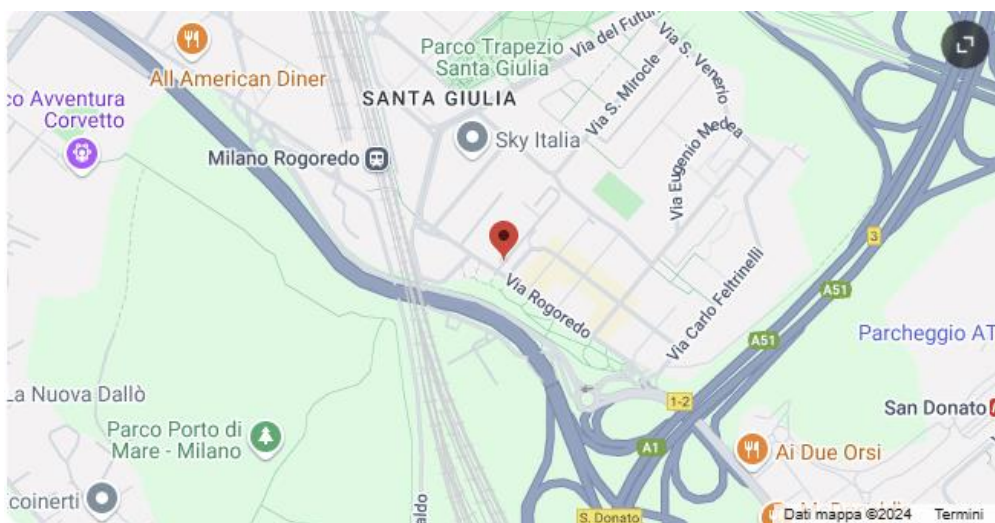
È possibile contattare i referenti dell'assistenza domiciliare attraverso i seguenti recapiti telefonici:

### ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA

Sede legale – organizzativa – operativa **ATS MILANO**

in via Rogoredo, 29 angolo via Monte Peralba, 1 Milano 20138 (MI)

raggiungibile in treno o metropolitana – fermata metropolitana Rogoredo (uscita quartiere Santa Giulia)



☎ 02.51620199  
☎ 02.91531737  
☎ 02.39989761

### ATS BRIANZA

Sede operativa **ATS BRIANZA**

in via IV Novembre, 29 Agrate Brianza 20864 (MB)

raggiungibile in auto, uscita tangenziale Agrate/Concorezzo



☎ 039.9466117  
☎ 02.91531737  
☎ 02.51620199

## TELEMEDICINA

**L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI SANITARI A DISTANZA TELEMEDICINA SONO ATTIVI DA AGOSTO 2023** come da decreto ministeriale 23 maggio 2022, n. 77 «Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale»\*

Prestazioni erogabili tramite telemedicina:

- Tele riabilitazione
- Rilevazione parametri vitali
- Supporto psicologico
- Televisita
- Teleconsulto medico
- Teleconsulenza medico-sanitaria
- Telerefertazione
- Telemonitoraggio
- Teleassistenza
- Teleriabilitazione

\*<https://www.pnrr.salute.gov.it/portale/ehealth/dettaglioContenutiEHealth.jsp?lingua=italiano&id=5525&area=Health&menu=telemedicina>

## ALLEGATI

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE FORNITA CON IL SERVIZIO CURE DOMICILIARE (EX ADI) C DOM

#### Ci interessa la vostra opinione

Gentilissimi,

il questionario che vi chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'**assistenza domiciliare che la Società A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L. vi ha fornito** ha risposto alle vostre attese o se poteva essere fatto di più.

*Le vostre risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni e alle aspettative delle persone che lo utilizzano ed individuare possibili nodi critici riscontrati durante il trattamento.*

Vi chiediamo di mettere un segno sulla risposta più adatta. Potrà riconsegnarlo all'operatore al termine dell'assistenza in busta chiusa.

Vi ringraziamo della collaborazione.

**Il questionario viene compilato in data:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

dall'assistito     con l'aiuto di familiari o conoscenti     con l'aiuto di un operatore     altro \_\_\_\_\_

#### INFORMAZIONI GENERALI

**Sesso**     maschio     femmina    **Età** (in anni compiuti) \_\_\_\_\_

**Nazionalità**     italiana     straniera

**Scolarità**     nessuna     scuola obbligo     scuola superiore     laurea/altro titolo universitario

**1) È soddisfatto del tempo che è intercorso tra la sua richiesta di attivazione del servizio di cure domiciliari e il primo contatto avuto con la figura professionale richiesta?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

**2) È soddisfatto delle informazioni avute dal Referente della Società su come può utilizzare ed attivare il servizio di cure domiciliari?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

**3) È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge le prestazioni acquistate con il servizio di cure domiciliari?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

**4) Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa vostra**

INFERMIERE <input type="checkbox"/>	FISIOTERAPISTA <input type="checkbox"/>	OSS <input type="checkbox"/>	MEDICO SPECIALISTA <input type="checkbox"/>
--	--	---------------------------------	--

**5) Dal punto di vista pratico l'infermiere ha soddisfatto le vostre esigenze?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

**6) Dal punto di vista pratico il fisioterapista ha soddisfatto le vostre esigenze?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

**7) Dal punto di vista pratico l'OSS ha soddisfatto le vostre esigenze?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

**8) Dal punto di vista pratico il medico specialista ha soddisfatto le vostre esigenze?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

**9) È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che vi è stato offerto a domicilio (orari, turnazione del personale, ecc.)?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

**10) È soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che ha svolto l'assistenza?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

**11) Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare eventuali problemi importanti che si siano presentati durante il periodo di assistenza:**

INSUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETA <input type="checkbox"/>	BUONA <input type="checkbox"/>	OTTIMA <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
---	---	--------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--

**12) Come valuta la capacità del servizio di rispondere agli eventuali problemi che si sono presentati durante il periodo di assistenza:**

INSUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETA <input type="checkbox"/>	BUONA <input type="checkbox"/>	OTTIMA <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
---	---	--------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--

**13) In assenza dell'assistenza ricevuta con il servizio avrebbe dovuto lasciare il domicilio?**

SÌ       NO



**14) Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno? (rispondere solo se ha risposto "SÌ" alla domanda precedente)**

OSPEDALE <input type="checkbox"/>	CASA DI RIPOSO <input type="checkbox"/>	DOMICILIO DI PARENTI O CONOSCENTI <input type="checkbox"/>	ALTRO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
--------------------------------------	--	---	-----------------------------------	--

**15) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto?**

PER NULLA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	POCO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	SODDISFATTO COSÌ COSÌ <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/>	NON SAPREI <input type="checkbox"/>
---	--	---	--	---	--

**Indicate le eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio: tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, ecc....)**

---



---



---

**Altre osservazioni e/o suggerimenti:**

---



---



---

A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L., 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 con l'utente e i suoi familiari, al fine di permettere l'individuazione e prevenire eventuali disservizi e raccogliere quindi suggerimenti e proposte da parte degli utenti stessi.

Ai sensi e per gli effetti D.lgs. 30 giugno 2003 n 196 riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali", i dati acquisiti sono raccolti e trattati esclusivamente per le finalità connesse a rilevare la Vostra Soddisfazione come Clienti; trattati con l'osservanza di ogni misura cautelativa della sicurezza e riservatezza; non saranno comunicati e diffusi ad altri soggetti, se non chiedendoVi espressamente il consenso; titolare del trattamento è la stessa azienda scrivente nel nome del suo rappresentante legale. Al titolare del trattamento Vi potrete rivolgere per far valere i Vostri diritti così come previsto d.lgs. 30 giugno 2003 n 196 e Ai sensi del GDPR UE 679/2016 "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali".

## MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

<b>COGNOME</b>	<b>NOME</b>
<b>VIA</b>	<b>CITTÀ</b>
<b>TELEFONO</b>	

### OGGETTO DEL RECLAMO:

---

---

---

---

---

---

---

### EVENTUALI SUGGERIMENTI:

---

---

---

---

---

---

---

A.A.C. Aurea Assistenza e Cura Gestioni S.R.L., 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 con l'utente e i suoi familiari, al fine di permettere l'individuazione e prevenire eventuali disservizi e raccogliere quindi suggerimenti e proposte da parte degli utenti stessi.

Ai sensi e per gli effetti D.lgs. 30 giugno 2003 n 196 riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali", i dati acquisiti sono raccolti e trattati esclusivamente per le finalità connesse a rilevare la Vostra Soddisfazione come Clienti; trattati con l'osservanza di ogni misura cautelativa della sicurezza e riservatezza; non saranno comunicati e diffusi ad altri soggetti, se non chiedendoVi espressamente il consenso; titolare del trattamento è la stessa azienda scrivente nel nome del suo rappresentante legale. Al titolare del trattamento Vi potrete rivolgere per far valere i Vostri diritti così come previsto D.Lgs. 30 giugno 2003 n 196 e Ai sensi del GDPR UE 679/2016 "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali".

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## PREVENZIONE DEI RECLAMI

Per la prevenzione dei reclami si rimanda alla specifica procedura: **gestione del reclamo**.

### MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

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

#### telefonicamente

- per **ATS MILANO CITTÀ METROPOLITANA**, i numeri dedicati sono i seguenti:  
TEL. 02.51620199 – 02.91531737 – 02.39989761
- per **ATS BRIANZA**, i numeri dedicati sono i seguenti:  
TEL. 039.9466117

#### via email con reclamo inviato agli indirizzi dedicati

- [aurea@curedomiciliare.it](mailto:aurea@curedomiciliare.it)  
sede legale – organizzativa – operativa **ATS MILANO**  
in via Rogoredo, 29 angolo via Monte Peralba, 1 Milano 20138 (MI)
- [aurea@curedomiciliare.it](mailto:aurea@curedomiciliare.it)  
sede organizzativa/operativa **ATS BRIANZA**  
in via IV Novembre, 29 Agrate Brianza 20864 (MB)

Il reclamo, con qualunque modalità sia pervenuto, viene immediatamente sottoposto all'operatore competente e, a seconda dei casi, risolto nel minor tempo possibile. 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 dei 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, almeno una volta all'anno, l'utente sarà invitato a compilare un questionario di gradimento delle prestazioni ricevute.