

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

INDICE

	2
SEZIONE PRIMA	3
PRESENTAZIONE DEL A.A.C. GROUP CONSORZIO	4
CARATTERISTICHE E METODOLOGIE OPERATIVE	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	Errore.
Il segnalibro non è definito.	
LE FIGURE E I LORO COMPITI	6
CONSULENTI ESTERNI	7
SEZIONE SECONDA	8
I PRINCIPI FONDAMENTALI	9
TIPOLOGIE DEI SERVIZI DOMICILIARI EROGATI	10
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)	10
LE TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI OFFERTE	11
I PROFILI PROFESSIONALI IMPIEGATI NEL SERVIZIO	12
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)	13
PRESTAZIONI OFFERTE	16
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	17
DIMISSIONE	17
GESTIONE E SEGNALEZIONE DEI RECLAMI	18
SEGNALAZIONI/ DISSERVIZI	18
MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI	18
REVOCA	18
MODALITÀ, TEMPISTICHE E COSTI ACCESSO DOCUMENTAZIONE	19
TUTELA DELLA PRIVACY	19
SEZIONE TERZA	20
ADEMPIMENTI AI SENSI DELLA LEGGE 81/08	21
SEZIONE QUARTA	22
DOVE SIAMO	22

SEZIONE PRIMA



PRESENTAZIONE DELLA A.A.C. GROUP CONSORZIO COOPERATIVE SOCIALI

Il Consorzio di Cooperative nato a Dicembre 2018 ed in seguito alla Cessione Ramo d'Azienda dei servizi SAD-SADH sul territorio Regione Lombardia si propone come soggetto attivo della tutela della salute svolgendo prestazioni professionali di assistenza domiciliare a persone adulte, anziane, disabili e fragili. L'attività propone la realizzazione di prestazioni eseguite da personale OSS/ASA che lavorano a stretto contatto con tutte le figure professionali previste dalla legislazione socio-assistenziale vigente per un servizio di integrazione territoriale.

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.

Gli interventi di assistenza domiciliare sono destinati a soggetti in condizioni di fragilità: parzialmente, totalmente, temporaneamente o permanentemente non autosufficienti, si fornisce il servizio dal lunedì al venerdì, invece di sabato domeniche e festivi soltanto su specifica richiesta ed autorizzazione Comunale.

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.

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.

CARATTERISTICHE E METODOLOGIE OPERATIVE

Consorzio di Cooperative 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 (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: CONSULENTE COMMERCIALE, CONTABILITA', CONSULENTE DEL LAVORO, CONSULENTE AREA INFORMATICA, SERVIZI COMMERCIALI, PREVENZIONE E PROTEZIONE SICUREZZA SUL LAVORO, RSPP, MEDICINA DEL LAVORO, QUALITA'.

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

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

SEZIONE SECONDA



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Imparzialità

Il Consorzio di Cooperative 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

Il Consorzio di Cooperative 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

Il Consorzio di Cooperative 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

Il Consorzio di Cooperative 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.

Il Consorzio di Cooperative 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.*

LE TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI OFFERTE

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.

I PROFILI PROFESSIONALI IMPIEGATI NEL SERVIZIO

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 familiari 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'individuazione delle migliori 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 ove è possibile il malato il più possibile 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 8.30 alle ore 17.00

tel. e fax. 02.91531737 - 02.51620199

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

L'azienda 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*

Il Consorzio 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 medica in regime ordinario;
- Assistenza medica specialistica;
- Supporto psicologico;
- Supporto Sociale;
- Assistenza infermieristica;
- FKT riabilitativa;
- Servizi assistenziali e tutelari da parte di A.S.A., O.S.S., Educatori professionali e Animatori.

Assistenza Infermieristica: Rilevamento parametri vitali; medicazioni avanzate e convenzionali, gestione cateteri vescicali, gestione colonstomie e nefrostomie; terapia infusionale; gestione nutrizionale entrale 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.

Il Consorzio si 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

Il Consorzio 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 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, 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 servizio nel caso non sia soddisfatto dell'assistenza ricevuta. In questo caso l'utente/caregiver contatta l'Ente che lo ha in cura recandosi presso la sede operativa e compilando il modello reclami oppure

inviando una mail all'indirizzo: sad@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.*

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 aacgroup@legalmail.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.

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

Il Consorzio 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.

Il Consorzio 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*

Tel. e Fax.:

02-91531737;

02-51620199;

02.39989761;

SAD: sad@coop-aurea.it;

ADI: adimi@coop-aurea.it;

adimi2@coop-aurea.it;

adimb@coop-aurea.it.

Posta Certificata: aacgroup@legalmial.it

Web: www.coop-aurea.com

Gli orari di apertura al pubblico:

da Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle ore 17.00