CARTA DEI SERVIZI Servizio Cure Domiciliari C-DOM

2023

Cure Domiciliari (C-DOM) è un servizio, organizzato dall'ATS in collaborazione con i Comuni e con gli Enti erogatori, che permette ai cittadini che ne hanno bisogno di essere assistiti a casa con programmi personalizzati, evitando il ricovero, in ospedale o in casa di riposo, per un tempo maggiore del necessario.

INDICE CARTA DEI SERVIZI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA –

LA CARTA DEI SERVIZI PAG. 2
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIOSFERA ONLUS PAG. 3
AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ADI PAG. 4
DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA PAG. 6
OBIETTIVI DEL SERVIZIO PAG. 8
SERVIZI GARANTITI TRAMITE VOUCHER PAG. 9
PRESTAZIONI ATTIVABILI DAL SERVIZIO ADI PAG. 9
ADEMPIMENTI NORMATIVI PER LA TUTELA DEGLI OSPITI PAG. 10
DIRITTI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO E DELLE LORO FAMIGLIE PAG. 11
DESTINATARI PAG. 11
ACCESSO AL SERVIZIO PAG. 11
DIMISSIONI DAL SERVIZIO PAG. 12
LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PAG. 13
MODALITÀ DI EROGAZIONE PAG. 15
TEMPI DI ATTIVAZIONE PAG. 15
ORARIO DI SERVIZIO E COORDINAMENTO PAG. 15
MODALITÀ OPERATIVE PAG. 15
DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI E CONTATTARCI PAG. 17
PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI PAG. 17
MODALITÀ DI GESTIONE TRASFERIMENTO IN ALTRE UDO PAG. 17
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA PAG. 17
TRASPARENZA FISCALE PAG. 17
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PAG. 18

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla cittadinanza e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) della Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale. È un documento che ogni ente erogatore accreditato tenuto a fornire ai propri clienti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione e procedure di controllo.
Il presente documento impegna la Sociosfera O.N.L.U.S. Società Cooperativa Sociale nei confronti delle persone con necessità di cure, assistenza e interventi sanitari presso il proprio domicilio e dei parenti che ne sostengono le necessità.
Copia della Carta dei servizi è disponibile sul sito della Cooperativa (www.sociosfera.it), a tutti gli assistiti e ai loro familiari che usufruiscono dei nostri servizi viene consegnato un estratto; risponde a tutti i criteri e le richieste contenute nelle normative regionali che regolano le nostre unità d'offerta (Dgr.8maggio 2014 -1765, Dgr.31 Ottobre 2014-2569).
Ogni variazione alla Carta viene registrata ed impegna la cooperativa alla distribuzione della nuova e più recente edizione del documento.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio.

Il Servizio di Cure Domiciliari della Sociosfera ONLUS rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo

La Carta dei Servizi adottata dal Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) risponde ai seguenti principi:

- eguaglianza: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. I comportamenti degli operatori sono dettati dai criteri definiti nel Codice Etico della Cooperativa
- imparzialità: i comportamenti del personale del Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere tra più soggetti erogatori del medesimo servizio;
- continuità assistenziale: significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli e secondo gli orari indicati;
- partecipazione: i nostri clienti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio;
- efficienza ed efficacia: il servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.
- Privacy: la Cooperativa Sociale Sociosfera ONLUS si impegna, ai sensi dell'articolo 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, a garantire la riservatezza delle informazioni personali e sensibili dei propri pazienti e ad acquisire ove richiesto il consenso informato per il trattamento dei dati.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIOSFERA ONLUS

Sociosfera ONLUS s.c.s. nasce il 1° gennaio 2015 dalla fusione di 4 cooperative che hanno alle spalle dai 25 ai 10 anni di attività: La Riabilitazione di Seregno, Bethlem di Milano, Mosaico Servizi di Segrate, Borgocometa di Monza.
Il nome Sociosfera rimanda direttamente al significato del termine che indica l'impatto delle azioni umane sul pianeta e, in particolare, dei legami e delle relazioni tra le persone.
Uno dei nostri obiettivi primari, infatti, è la promozione e la ricostruzione di quei legami e di quelle relazioni sociali che costituiscono calore e qualità della vita, passando dalla conoscenza dei territori e dei quartieri e dalla "prossimità", come positiva vicinanza.
Grazie alle diverse specificità delle cooperative che hanno dato vita a Sociosfera, oggi siamo in grado di offrire un'articolata gamma di servizi, che comprende varie risposte possibili alle necessità di famiglie e cittadini di ogni età e condizione. La nostra peculiarità è quella di attivare vere e proprie reti di assistenza territoriali pur garantendo la qualità di un'organizzazione unica, che ha come missione la cura e il rispetto della persona.
A garanzia di tutto ciò il sistema erogativo e i processi di lavori dei nostri servizi sono certificati dalla normativa EN ISO 9001:2015. Gli Operatori a tutti i livelli, sono accuratamente selezionati ed in possesso dei titoli di studio adeguati alla loro professionalità (diploma, attestato professionale o laurea), partecipano in maniera continua a corsi di formazione e sono regolarmente assunti nel pieno rispetto del CCNL delle Cooperative Sociali o inquadrati in un rapporto di Collaborazione Professionale, a norma di Legge e di Statuto.
Attualmente i servizi offerti da Sociosfera ONLUS sono:
Servizi Domiciliari (C-DOM e SAD)
Servizi Territoriali e di Prossimità
Servizi Semi-Residenziali e Residenziali per persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale
Servizi Semi-Residenziali e Residenziali per persone anziane
Servizi Educativi e Psicopedagogici
Servizi di Accoglienza per profughi e rifugiati
Servizi Psicologico-clinici e Centri polifunzionali
Psicologia del lavoro e Consulenza per le organizzazioni
Attività Sociosport

I NOSTRI VALORI

I contenuti valoriali scelti dalla nostra Servizio possono essere così riassunti:

- **Apertura** (accoglienza, non-giudizio, conoscenza del lavoro di tutti, co-operare tra tutti, ascolto reciproco e empatico verso tutti)
- **Legalità** (onestà, trasparenza, autonomia nelle scelte, assunzione di responsabilità, tutela dei fruitori, libera adesione alla cooperativa)
- **Partecipazione/co-responsabilità** (partecipazione attiva, senso di appartenenza, ricambio dei ruoli, democraticità, poter parlare liberamente, comunicazione, libera adesione alla cooperativa, equità, partecipazione economica dei soci)
- **Centralità della persona** (riconoscimenti alla persona, rispetto, conciliazione vita lavoro/vita, lavoro che piace, dividere personale-professionale)
- **Crescita/realizzazione personale** (far emergere competenze personali, un lavoro che piace, non fermarsi mai come persone, crescita professionale, autonomia)
- **Efficienza e efficacia** (attenzione alla sicurezza, qualità, non spreco del tempo)
- **Sviluppo** (non fermarsi mai come cooperativa, tenacia, intraprendenza, capacità di lettura critica della realtà sociale, diffusione cultura cooperativa, promozione dell'organizzazione)
- **Produrre benessere** (riconoscimento economico adeguato, organizzazione utilità sociale, produrre benessere sociale, azione collettiva "critica", non siamo un'isola)

AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI C-DOM

ATS BRIANZA

ASST DELLA BRIANZA			
22043 DISTRETTO CARATE BRIANZA	**22044 DISTRETTO DESIO**	**22045 DISTRETTO SEREGNO**	**22046 DISTRETTO VIMERCATE**
ALBIATE	*BOVISIO-MASCIAGO*	*BARLASSINA*	*AGRATE BRIANZA*
BESANA IN BRIANZA	*CESANO MADERNO*	*CERIANO LAGHETTO*	*AICURZIO*
BIASSONO	*DESIO*	*COGLIATE*	*ARCORE*
BRIOSCO	*LIMBIATE*	*GIUSSANO*	*BELLUSCO*
CARATE BRIANZA	*MUGGIO'*	*LAZZATE*	*BERNAREGGIO*
LISSONE	*NOVA MILANESE*	*LENTATE SUL SEVESO*	*BURAGO DI MOLGORA*
MACHERIO	*VAREDO*	*MEDA*	*BUSNAGO*
RENATE		*MISINTO*	*CAMPARADA*
SOVICO		*SEREGNO*	*CAPONAGO*
TRIUGGIO		*SEVESO*	*CARNATE*
VEDANO AL LAMBRO			*CAVENAGO DI BRIANZA*
VEDUGGIO CON COLZANO			*CONCOREZZO*
VERANO BRIANZA			*CORNATE D'ADDA*
			CORREZZANA
			LESMO
			MEZZAGO
			ORNAGO
			RONCELLO
			RONCO BRIANTINO
			SULBIATE
			USMATE VELATE
			VIMERCATE

ASST DI MONZA
22042 DISTRETTO MONZA
BRUGHERIO
MONZA
VILLASANTA

ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA

ASST FATE BENE FRATELLI SACCO
22102 MUNICIPIO 2
MILANO
22103 MUNICIPIO 3
MILANO
22104 MUNICIPIO 4
MILANO
22108 MUNICIPIO 8
MILANO
ASST GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO NIGUARDA
22109 MUNICIPIO 9
MILANO

ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA
22010 DISTRETTO ALTA MARTESANA	**22011 BASSA MARTESANA - PAULLESE**	**22013 DISTRETTO ADDA**
Bellinzago Lombardo	Mediglia	Basiano
Bussero	Pantigliate	Cassano d'Adda
Cambiago	Paullo	Grezzago
Carugate	Peschiera Borromeo	Indago
Cassina de Pecchi	Pioltello	Liscate
Cernusco sul Naviglio	Rodano	Masate
Gessate	Segrate	Melzo
Gorgonzola	Tribiano	Pozzo d'Adda
Pessano con Bornago	Vimodrone	Pozzuolo Martesana
		Settala

		Trezzano Rosa
		Trezzo sull'Adda
		Trucazzano
		Vaprio d'Adda
		Vignate

ASST NORD MILANO	**ASST NORD MILANO**
22008 DISTRETTO PARCO NORD	**22009 DISTRETTO PARCO DELLA MEDIA VALLE DEL LAMBRO**
Bresso	Cologno Monzese
Cinisello Balsamo	Sesto San Giovanni
Cormano	
Cusano Milanino	

ASST RHODENSE
22006 DISTRETTO GARBAGNATESE
Baranzate
Bollate
Cesate
Garbagnate Milanese
Novate Milanese
Paderno Dugnano
Senago
Solaro

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA

La Sociosfera Onlus SCS adotta, per l'unità d'offerta C-DOM, una pratica di governo che rispetta in primo ordine le DGR di settore e le riforme a sostegno della domiciliarità della regione Lombardia (DGR n°1746/2011e Decreto Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà sociale n°6032/2012). L'organizzazione è accreditata con le ATS Città metropolitana di Milano e ATS Monza Brianza e presente all'interno dell'elenco Enti Gestori, fornito al cittadino dal medico curante in sede di richiesta o consultabile presso il sito **www.ats-brianza.it**; **www.ats-milano.it**.
Il servizio C-DOM è rivolto a persone in situazione di fragilità, intesa come: 1) non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo; 2) condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali. L'erogazione del servizio avviene mediante assegnazione del Voucher Socio Sanitario Regionale e la richiesta d'intervento è effettuata dal medico di famiglia sul Ricettario Regionale, previa valutazione del bisogno del proprio assistito. Il cittadino può interpellare Sociosfera Onlus tramite i contatti riportati nell'elenco sopracitato e concordare tempi e modi della presa in carico. Il nostro sistema per gli interventi ed i servizi domiciliari si ispira al modello della domiciliarizzazione delle prestazioni; si caratterizza per la forte valenza integrativa delle prestazioni, in relazione alla natura ed alla complessità dei bisogni a cui si rivolge. Si connota per l'unitarietà d'intervento basato sul concorso progettuale di apporti professionali, sanitari e di protezione sociale organicamente inseriti nel progetto assistenziale personalizzato. La continuità assistenziale che il sistema garantisce si basa sulla condivisione degli obiettivi, delle responsabilità e sulla complementarietà delle risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati dì salute.

La cooperativa è dotata di un'organizzazione atta a rispondere velocemente e efficacemente alle richieste e attiva 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno e garantisce la presa in carico dell'utente entro le 72 ore e ove necessario entro le 24 ore su urgenze definite dal medico curante.
La politica e l'organizzazione dell'unità d'offerta risponde alla crescita costante della domanda che si incrementa di pari passo con l'innalzarsi dell'età media nella popolazione e dell'inevitabile aumento delle patologie legate all'invecchiamento, questa condizione di complessità merita un'offerta in grado di garantire alti standard di efficienza, efficacia e qualità, opportunamente valutabili dall'utente stesso. A garanzia di tutto ciò gli operatori della nostra UDO sono accuratamente selezionati, su parametri tecnici/professionali, socio/relazionali e comunicativi che vanno oltre lo standard definito dal titolo di studio o dal CV. La finalità della cooperativa è quella di offrire un'alta capacità professionale, che permetta all'utente di sentirsi sicuro e fiducioso, arricchita da una dimensione umana di valore, concretizzata in disponibilità, ascolto, empatia e cortesia, aspetti fondamentali nella cura di una persona. L'operatore è quindi l'epicentro della nostra offerta ed è coadiuvato da un assetto organizzativo che possa garantire tutti gli strumenti necessari allo svolgimento del lavoro quotidiano e alla raccolta immediata dei bisogni e delle osservazioni dell'utente in carico.
L'erogazione di prestazioni in regime domiciliare avviene sulla base di valutazioni di convenienza, adeguatezza ed economicità sia per quanto riguarda il sistema dei servizi che per quanto di specifica pertinenza dell'utente. Tale forma d'erogazione di prestazioni non deve essere esclusiva della possibilità dell'utente di fruire di altre prestazioni del sistema dei servizi, rispetto alle quali dovrà essere anzi facilitante, in accordo al modello della presa in carico territoriale.

C-DOM è caratterizzata oltre che dalla professionalità e dall'attenzione alla cura degli operatori che assistono il soggetto interessato, anche dalle condizioni di bisogno e dalle risorse dell'assistito e dalla modalità/metodo di lavoro che il servizio ha progettato.
La modalità di lavoro, che si avvale di un modello "integrato" di prestazione, si realizza attraverso:
- l'attenzione alla persona con i suoi bisogni
- l'accento sui problemi da risolvere e non sulle competenze delle singole istituzioni o servizi
- il lavoro per obiettivi da raggiungere e non per prestazioni
- la condivisione degli obiettivi da parte degli operatori
- il coinvolgimento di diverse professionalità, sia sanitarie che sociali, con valorizzazione delle stesse
- la collaborazione attiva
- la corresponsabilità nel raggiungimento dell'obiettivo
- la comunicazione reciproca
- l'adozione di una metodologia di lavoro che utilizza strumenti organizzativi integranti (riunioni di valutazione, di programmazione de gli interventi, di verifica, coordinamento, individuazione e responsabilizzazione del referente familiare (caregiver), procedure, cartella assistenziale, piano assistenziale personalizzato, responsabile del FASAS, valutazione dei servizio, riprogettazione, ecc.)
- il coinvolgimento di tutte le risorse (istituzionali e informali) che possono contribuire alla soluzione del problema
- dotazione di punti di controllo e indicatori di misurazione per verificare l'efficienza del servizio erogato
- monitoraggio dei guadagni di salute (efficacia) e dell'economicità degli interventi effettuati.

La prassi di lavoro prevede, una volta compilato il FASAS e il PAI lo sviluppo di un Piano di Cura che consente agli operatori coinvolti di definire in modo coerente e concreto le prestazioni da erogare, in base alla frequenza e al volume definito dal voucher. Gli strumenti di programmazione e attuazione sono stati redatti per tradurre in prestazioni concrete le necessità rilevate negli ambiti di valutazione (sanitario, riabilitativo e assistenziale), per sistematizzare la metodologia d'intervento e per monitorarne i risultati rispetto agli esiti attesi. Questo modello permette di garantire la qualità dei processi di lavoro in dotazione e rispondere alle cogenze normative, alle richieste di appropriatezza dell'ATS, e al sistema per la Gestione della Qualità certificata.
Il servizio viene erogato nei tempi definiti dal voucher attivato, durante il periodo d'intervento l'organizzazione si dota di una pianificazione delle prestazioni, corrispondente al periodo definito, nel quale sono riportati numero e tipologia di accessi per singola figura professionale (infermiere, fisioterapista, OSS., ASA…) congruenti con il profilo assistenziale definito per il paziente.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi generali del servizio sono indicati all'interno dell'area di erogazione. La loro forma generica trova la sua connotazione specifica negli obiettivi individuali rintracciabili nel PAI del singolo utente.

AREA SANITARIA

Obiettivo 1: Garantire una valutazione specifica sanitaria per i pazienti che ne hanno necessità in modo da essere consapevoli delle reali necessità della persona.
Obiettivo 2: Garantire l'erogazione di attività infermieristiche e di tutela della salute.
Obiettivo 3: Sostenere tutte le attività di monitoraggio delle condizioni psicologiche della persona per assicurare il benessere mentale della stessa.
Obiettivo 4: Promuovere il benessere psico-fisico della persona all'interno dei propri ambienti di vita e in proporzione alle sue caratteristiche bio-dinamiche e ai bisogni socio-sanitari
Obiettivo 5: Garantire il processo di cura e la stimolazione delle autonomie residue nell'ambito domiciliare evitando il ricovero improprio in strutture sanitarie o sociosanitarie di lungodegenza
Obiettivo 6: Sostenere ed addestrare il care giver nella cura e nella gestione di bisogni socio sanitari del paziente
Obiettivo 7: Incrementare i sostegni necessari per rallentare le complicanze della patologia e/o il processo di decadimento fisico, provando a incrementare e/o conservare un livello di forma tale da garantire le maggiori autonomie possibili per la persona, velocizzando il processo di guarigione ove possibile, rallentando le conseguenze della malattia in caso di irreversibilità e prevenendo altri possibili fattori di rischio

AREA RIABILITATIVA

Obiettivo 1: Assicurare percorsi di fisioterapia atti a mantenere e ove possibile migliorare le condizioni fisiche e psichiche dell'utente.
Obiettivo 2: Garantire percorsi di rieducazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica, posturale e respiratoria evitando il ricovero improprio in strutture sanitarie o sociosanitarie di lungodegenza
Obiettivo 3: Consulenza ed aiuto nell'utilizzo degli ausili più adeguati alle esigenze del paziente e congruenti con la valutazione fisiatrica

AREA ASSISTENZIALE

Obiettivo 1: Programmare sostegni atti a mantenere il miglior stato di cura/igiene fisica
Obiettivo 2: Programmare sostegni atti a mantenere il miglior livello di abilità nell'auto-nutrirsi e ove necessario sviluppare tutte le azioni necessarie a nutrire la persona non autonoma
Obiettivo 3: Sostenere ed addestrare il care giver nella cura e nella gestione di bisogni socio assistenziale del paziente
Obiettivo 4: aiutare ed addestrare il care giver nell'utilizzo degli ausili prescritti

SERVIZI GARANTITI TRAMITE VOUCHER

In base alla richiesta del medico di medicina generale e alla valutazione multidimensionale delle Cure Domiciliari dei Distretti Socio Sanitari di appartenenza, i servizi erogabili sono:

- ***Assistenza infermieristica:*** medicazioni piaghe da decubito, gestione di catetere vescicale, somministrazione farmaci, gestione stomie, accessi venosi, SNG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, prelievi venosi, educazione sanitaria ecc….
- ***Assistenza riabilitativa:*** rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione alla famiglia/addestramento ausili;
- ***Assistenza educativa:*** interventi educativi a favore di persone con disabilità, anziani dementi e loro familiari/care giver;
- ***Assistenza psicologica:*** valutazione e sostegno psicologico, case management;
- ***Consulenze medico-specialistiche domiciliari:*** fisiatra, geriatra;
- ***Interventi socio assistenziali e socio sanitari:*** aiuto nell'igiene personale, nella mobilizzazione e nella gestione domiciliare di pazienti allettati.

LE PRESTAZIONI ATTIVABILI DAL SERVIZIO C-DOM

Le prestazioni del Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale da garantire sono, in via generale, le seguenti:

A. ***Prestazioni riferite alle regole di accreditamento del servizio:***
   - raccolta richiesta attivazione servizio da parte dell'utente
   - individuazione profilo assistenziale
   - individuazione della figura professionale a disposizione e pianificazione dell'intervento
   - valutazione delle aree: sociale, comunicativa, cognitiva-comportamentale, sensoriale e area clinica
   - somministrazione scale di valutazione
   - pianificazione obiettivi presa in carico e tempi di verifica
   - redazione progetto individualizzato
   - sviluppo piano operativo e programmazione degli accessi
   - apertura e gestione FASAS
   - compilazione e aggiornamento diario assistenziale
   - rivalutazione multidimensionale dei bisogni

B. ***Prestazioni riferite al contesto di vita dell'utente:***
   - indicazione sulle corrette norme igienico-sanitarie
   - addestramento ai famigliari sulle migliori prassi da utilizzare con il paziente per protocolli assistenziali, sanitari e riabilitativi
   - interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare
   - stimolo alla comunicatività ed alla socializzazione
   - coinvolgimento di parenti, amici, vicini e rete di prossimità
   - rapporti con strutture sanitarie e socio-assistenziali del territorio
   - aiuto al mantenimento di abilità
   - prestazioni medico-infermieristiche atte a rispondere al bisogno
   - prestazioni riabilitative e assistenziali atte a rispondere al bisogno
   - prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno
   - supporto psicologico quando necessario
   - prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione complementari alle attività assistenziali
   - assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione di sintomi e malattie

C. ***Prestazioni riferite al sostegno amministrativo della presa in carico e debito informativo:***
   - Segnalazioni bisogni, mutamenti o urgenze agli enti previsti
   - Comunicazione all'ASST dei cambiamenti dello stato del paziente
   - Dimissioni o ridefinizione del profilo assistenziale con l'ASST
   - Back office con rendicontazione degli interventi erogati e inserimento dati presso il portale informatico dell'ATS

ADEMPIMENTI NORMATIVI PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

- ***SICUREZZA***

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono ai servizi un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza alla normativa per servizi di assistenza domiciliari passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle funzioni responsabili dell'organizzazione, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni per la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno. La Sociosfera Onlus Cooperativa Sociale assicura di ottemperare alla normativa sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, durante lo svolgimento delle proprie attività.

- ***ASPETTI ASSICURATIVI***

Sociosfera Cooperativa Sociale ha aperto polizze assicurative con primari istituti assicurativi al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni, e una polizza assicurativa per una idonea copertura di eventuali incidenti che possono accadere ai pazienti durante le attività previste nei Servizi.

- ***TUTELA PRIVACY***

Il trattamento dei dati sensibili si limiterà alle necessità esclusive del servizio attivato; i dati saranno conservati e trattati in modo conforme al D.lgs. 196/2003 e nei limiti indicati nelle Autorizzazioni generali del Garante. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza della persona titolare dei dati. I dati sensibili possono essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti all'erogazione del servizio, al personale interno (Direzione, Coordinamento, personale educativo e di assistenza, consulenti facenti parte dell'Equipe educativa) mentre all'esterno: organismi sanitari, personale medico e paramedico, Servizio Sociale di riferimento, Garante nominato dall'interessato, persone autorizzate dall'interessato.
(Fermo restando il divieto di diffusione relativo ai dati idonei a rivelare lo stato di salute, di cui all'art. 26, comma 5 del D.lgs. 196/2003).
Ai pazienti in carico e ai loro congiunti sono riconosciuti i diritti di cui all'articolo 7 del citato D.lgs. 196/2003 e in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richieste al responsabile del trattamento, nominato dal titolare quale membro interno dell'Organizzazione.
Il titolare del trattamento è la Cooperativa Sociosfera, nella persona del Legale Rappresentante

- ***ORGANISMO DI VIGILANZA PER DECRETO LEGGE 231/2001***

La cooperativa Sociosfera ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al decreto legge 231/2001, con nomina di un Organismo di Vigilanza che esercita funzioni di controllo, affinché i potenziali reati societari vengano evitati. L'Organismo di Vigilanza è costituito da un membro esterno e uno interno alla cooperativa, di adeguata professionalità, che operano in totale autonomia e nel rispetto delle normative previste.

DIRITTI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO E DELLE LORO FAMIGLIE

La cooperativa fa proprio il protocollo proposto dal Tribunale dei diritti del Malato:

- Diritto all'informazione e alla documentazione socio-sanitaria: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute;
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e delle strutture;
- Diritto alla protezione: la cooperativa ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che, proprio a causa del suo stato di salute, si trovi in situazione contingente o permanente di fragilità, assicurandogli, quindi, l'assistenza necessaria;
- Diritto alla certezza: ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- Diritto alla fiducia: ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia;
- Diritto alla qualità: ogni utente ha diritto di riscontrare negli operatori della struttura in cui si trova il perseguimento del miglioramento del suo stato di salute;
- Diritto alla differenza: ciascun utente ha diritto al riconoscimento della sua specificità, derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione, e a ricevere in ragione di questa trattamenti differenziati;
- Diritto alla normalità: ogni utente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita;
- Diritto alla privacy: ai sensi dell'articolo 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, ciascun utente ha diritto alla riservatezza e al corretto trattamento dei suoi dati personali.

DESTINATARI

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative).
Più nello specifico, secondo la D.D.G. 6032 del 06/07/2012, il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche):

ACCESSO AL SERVIZIO

Gli utenti che desiderano attivare il servizio possono contattare il Coordinatore C-DOM della cooperativa sociale Sociosfera Onlus. Una volta definite le modalità di attivazione del servizio, l'utente comunica il nome dell'ente gestore al distretto ATS di competenza, il quale invierà una comunicazione di conferma attivazione al Coordinatore C-DOM della Cooperativa. Successivamente all'attivazione del servizio il Coordinatore di Sociosfera può accedere all'applicativo indicato per l'esportazione della documentazione relativa al nuovo assistito in carico, si pianifica quindi il primo accesso domiciliare nel quale si effettueranno le dovute valutazioni per poter definire il piano di cura necessario. Il calendario degli accessi sarà pianificato compatibilmente con le esigenze dell'utente e quello dei professionisti incaricati; i nostri operatori garantiscono la corretta prestazione definita e la puntuale gestione del FASAS al domicilio dell'utente. Sarà cura del care manager mantenere i contatti con la famiglia, con l'ASST e il MMG per eventuali chiarimenti e aggiornamenti del PI.

Il piano d'intervento individuato a seguito della valutazione iniziale costituisce il **voucher socio-sanitario** che, a seconda dell'intensità professionale richiesta**,** può essere dei seguenti profili:

- prestazionale prelievo (prelievo infermieristico a domicilio)
- prestazionale (intervento infermieristico e fisioterapico a domicilio)
- 4 profili assistenziali (1°, 2°, 3°, 4° profilo): in base alla gravità del paziente, viene determinato il tipo di prestazioni erogate da un'equipe multidisciplinare.

DIMISSIONI DAL SERVIZIO

La dimissione del paziente inserito nel servizio di Assistenza Domiciliare Integrata può avvenire per i seguenti motivi:

- Guarigione
- Ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria
- Decesso
- Rinuncia paziente
- Termine voucher – Completamento piano assistenziale

Gli operatori della Società Cooperativa Sociale Onlus provvedono alla chiusura della cartella del paziente avendo cura di controllare la conformità della compilazione, inviando il Fasas al Coordinatore per la conservazione negli archivi digitali. Il paziente può sospendere le cure in qualsiasi momento, comunicandolo direttamente al Punto C-DOM territoriale di competenza. Alla dimissione del paziente è indispensabile che il coordinatore C-DOM di Sociosfera compili i documenti appositi per l'avvio della pratica di dimissione presso ASST.

LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

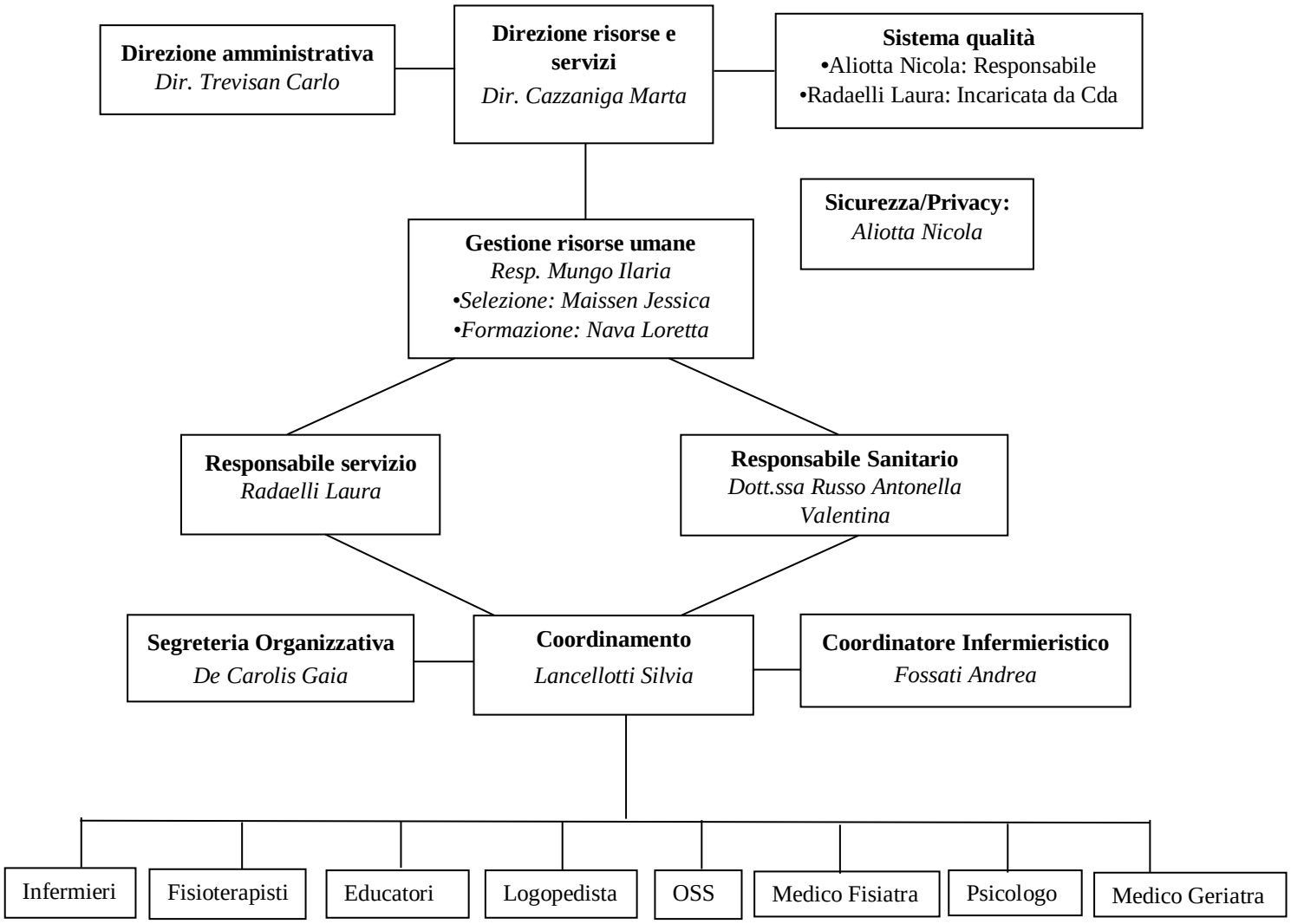
	FIGURE PROFESSIONALI	FUNZIONI/ATTIVITÀ
EQUIPE SOCIO SANITARIA	Medico geriatra	Referente per lo sviluppo e l'aggiornamento di tutti i protocolli sanitari di concerto con il Resp. e incaricato CdA SGQ (Sistema Gesione Qualità) e il SSP (Servizio Sicurezza Protezione)
	Coordinatore	Gestione di tutti i voucher attivati, pianificazione e programmazione degli interventi, verifica dell'efficacia e dell'efficienza erogata
	Infermieri	Erogazione delle prestazioni attivate
	Terapisti della riabilitazione	
	Educatori	
	ASA/OSS	
	Medico fisiatra	Consulenze specialistiche
	Psicologo	
SUPPORTO ORGANIZZATIVO DIRETTO AL SERVIZIO	Direttore amministrativo	Responsabile sistema amministrativo
	Impiegata amministrativa	Rendicontazione, supporto amministrativo e ufficio informazioni
	Direttore Risorse e Servizi	Presidiano il funzionamento complessivo del servizio, la sua efficacia ed efficienza; i rapporti istituzionali; il collegamento con gli altri settori e servizi di Cooperativa
	Responsabile d'Area Servizi Domiciliari	
	Sistemi di Gestione	Area costituita da Resp. e da Incaricato CdA per il Sistema di Gestione Qualità e I.T.; dal SSP e dal Datore di Lavoro Sicurezza; da RPD

Il piano di lavoro del servizio C-DOM viene ideato e sviluppato dalle funzioni responsabili della cooperativa in collaborazione con il coordinatore del servizio e l'equipe di lavoro; la pianificazione viene realizzata dai dati e dalle informazioni ricavate dalla **RELAZIONE ANNUALE**, redatta dal Responsabile d'area e dal Coordinatore, nel quale sono definiti:

- gli obiettivi dell'area domiciliari e del servizio specifico, con relativi esiti attesi e indicatori di misurazione, gli obiettivi devono essere tangibili e raggiungibili
- il piano strategico, come si intende raggiungere gli obiettivi
- la pianificazione dei carichi di lavoro per i vari livelli coinvolti nell'erogazione del servizio
- gli strumenti e il materiale in dotazione
- i dati economici.

Il piano di lavoro ha uno stretto raccordo con la relazione di servizio, in quanto i dati in entrata, l'analisi e i dati in uscita sono profondamente connessi e utilizzabili in entrambi i sensi per la stesura dei documenti.
Il piano organizzativo è definito in base alla programmazione delle prestazioni, la sua disposizione è settimanale e permette di collocare il personale a seconda delle variabili che in servizi complessi possono intervenire, mantenendo il più possibile continuità dello stesso personale. Il responsabile del piano organizzativo è il Coordinatore che governa l'intera erogazione del servizio, condividendone modalità e programmazione con gli operatori. La funzione del piano organizzativo è quella di garantire che la programmazione venga rispettata in base al principio della centralità dell'utente, che gli operatori possano spendere al meglio le proprie specifiche competenze e capacità relazionali, distribuendo il giusto carico di lavoro e garantendo i momenti di riposo/recupero al personale, prevendo così stress correlati e/o burnout. Il piano organizzativo viene aggiornato dal coordinatore ai fini di organizzare il servizio sulle emergenze e imprevisti, con l'obiettivo di mantenere la stessa capacità erogativa pianificata e senza creare nessun disagio all'utenza.

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO



MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'ATS dopo aver preso visione dell'Ente scelto dal paziente/familiare per l'erogazione del servizio, segnala in via telematica l'apertura dei voucher con i termini di intervento e con i dati clinici e anagrafici dell'utente.
Il coordinatore del servizio C-DOM gestito dalla Sociosfera ONLUS contatta l'utente o il caregiver e concorda modalità e tempi per l'espletamento della prestazione.
Al primo accesso viene predisposto il Fasas, raccolto il consenso, consegnata la carta dei servizi. Ad ogni accesso viene compilato il diario assistenziale che viene firmato dall'operatore e controfirmato dall'utente e/o il caregiver di riferimento.

TEMPI DI ATTIVAZIONE

La presa in carico del paziente avviene con la seguente tempistica dal ricevimento della segnalazione da parte del distretto:

- Entro le 24 ore per i pazienti affetti da patologie acute
- Entro le 24 ore per pazienti tumorali
- Entro le 72 ore per i pazienti affetti da patologie croniche

ORARI DI SERVIZIO e COORDINAMENTO

La cooperativa si dota

- Per ATS Brianza di una sede organizzativa e operativa condivisa.

È possibile contattare tale sede telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 telefonando al numero 0362 32 56 30 (dotato di segreteria telefonica) oppure dalle 09:00 alle 18:00 al numero 348/9111924.
Inoltre, è possibile recarsi di persona presso la sede, dalle 09:00 alle 13:00 (senza appuntamento) o dalle 14:00 alle 18:00 previo appuntamento.
È anche possibile inviare una mail all'indirizzo coord.adi@sociosfera.it.

- Per ATS Milano Città Metropolitana di una sede operativa.

È possibile contattare tale sede telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 telefonando al numero 0362 32 56 30 (dotato di segreteria telefonica) oppure dalle 09:00 alle 18:00 al numero 348/9111924.
Tale sede risulta chiusa al pubblico, ma la cooperativa si rende disponibile ad incontri con l'utenza a domicilio previo appuntamento.
È anche possibile inviare una mail all'indirizzo coord.adi@sociosfera.it.

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il Medico di Medicina Generale di appartenenza, per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di C-DOM Integrata è garantita la continuità assistenziale attraverso la pronta disponibilità telefonica al n. 348-9111924 del coordinatore del servizio, reperibile 7 giorni su 7 dalle 09:00 alle 18:00.

MODALITÀ OPERATIVE

Il servizio C-DOM eroga interventi a carattere sanitario (medico-specialistica, infermieristica), riabilitativo, assistenziale con l'ausilio di professionisti titolati, formati e aggiornati. A seguito di valutazione del paziente si definiscono gli obiettivi e si articolano le prestazioni con i quali perseguirli; le prestazioni fornite sono deducibili all'interno del piano d'intervento e declinate nel PAI. La tipologia e il volume delle prestazioni non sono standardizzabili ma specifici alle necessità e condizioni del soggetto in carico. Monitoraggio, verifica e ridefinizione contribuiscono al miglioramento continuo del servizio erogato.
C-DOM fornisce prestazioni per mezzo delle competenze specifiche delle figure professionali attivate sul caso con la finalità di recuperare, ristabilire e incrementare le capacità di una persona in condizioni di cure temporanee e mantenere, rallentare, contenere (il dolore) e prevenire ulteriori complicanze in quei pazienti in condizioni di cura permanenti. Le prestazioni possono includere anche momenti di consulenza, orientamento e addestramento (uso di ausili e protocolli) per i famigliari del paziente in carico in modo da poter consigliare l'acquisizione di nuove prassi funzionali al trattamento dell'utente e alleviare il carico intrinseco, pratico e emotivo, che lo stato di salute deficitario del parente inevitabilmente implica.
L'erogazione è sistematizzata e regolamentata per mezzo della definizione (progettazione) e applicazione di processi, protocolli, procedure e istruzioni operative, che consentono al Coordinatore del servizio di dotare il personale di modalità operative organizzate, garantendo il governo del servizio e il controllo dell'erogato, assicurando l'efficacia e l'efficienza produttiva. Il controllo delle prestazioni erogate avviene per mezzo di controlli sulla corretta compilazione della documentazione in domicilio e sul monitoraggio degli INDICATORI DI QUALITÀ, strumenti in grado di garantire la tracciabilità di tutti le operazioni. Attenzione costante è sulla compilazione del DIARIO nel quale sono riportati eventi, interventi effettuati, decisioni e le azioni conseguenti. I dispositivi citati permettono di controllare che le prestazioni enunciate e programmate siano effettivamente svolte, in caso contrario indicherebbero le motivazioni della mancata

erogazione e le azioni correttive messe in atto. Gli operatori della cooperativa sono tenuti alla compilazione di una apposita modulistica ogni qual volta si recheranno presso il domicilio dell'utente. Verrà chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata. Il FASCICOLO SOCIO ASSITENZIALE E SANITARIO verrà lasciato al domicilio per tutta la durata del Voucher. Ad ogni utente o suo familiare è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il diario assistenziale e il piano individuale.
Tutti i professionisti attivati intervengono in équipe se necessario e comunque sempre in base ad uno specifico piano: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elaborano in equipe progetti e programmi di intervento.
Tutti gli interventi saranno concordati e realizzati in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, che rimane il responsabile ultimo di tutti gli aspetti sanitari dell'assistenza domiciliare.
Tutti gli operatori impiegati sono identificabili attraverso idoneo tesserino di riconoscimento con foto, nome e cognome.

Infermieri
Il servizio infermieristico domiciliare è attivo tutti i giorni dell'anno, dalle ore 08.00 alle ore 18:00.
Durante i primi accessi, l'infermiere tutor (responsabile del caso), dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie, illustrerà al malato ed ai famigliari gli obiettivi dell'intervento, le modalità di lavoro e che saranno riassunti nel Piano assistenziale individualizzato.

Terapisti della riabilitazione
Si attivano dopo una valutazione del medico fisiatra ospedaliero, ambulatoriale o domiciliare; attuano una serie di interventi tesi al recupero delle funzioni motorie della persona al fine di consentirle il massimo dell'autonomia in base alle capacità residue di ciascun individuo.

Medici specialisti, educatore, psicologo
Vengono attivati in base ai bisogni specifici della persona assistita in accordo con il medico di medicina generale e dell'ufficio Cure Domiciliari dell'ASST di appartenenza.

ASA/OSS
Vengono attivati solo in alcuni casi con l'incarico di provvedere all'igiene personale e alla mobilizzazione della persona allettata.

DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI E CONTATTARCI

La sede organizzativa e operativa condivisa ATS Brianza del servizio C-DOM è collocata al seguente recapito:
Indirizzo: Seregno (MB) 20831, Via Antonio Gramsci n°9.
La sede è raggiungibile sia in automobile (strada statale 36 del lago di Como e dello Spluga) sia con i mezzi pubblici (Trenord oppure STIE per il servizio di trasporto pubblico locale).
Telefono: 0362.32.56.30
Mail: **info@sociosfera.it**
PEC: **pec.sociosfera@pec.sociosfera.it**
Web: **www.sociosfera.it**
Partita IVA: 02796480966
Codice Fiscale: 10073520156
Responsabile Area servizi Domiciliari: Radaelli Laura **resp.domiciliari@sociosfera.it**

La sede operativa ATS Milano città Metropolitana del servizio C-DOM è collocata al seguente recapito:
Indirizzo: Milano (MI) 20155, Via Antonio Pacinotti n°8.
La sede è raggiungibile sia in automobile sia con i mezzi pubblici (tram 1, filobus 90/91).
Telefono: 0362.32.56.30
Mail: **info@sociosfera.it**
PEC: **pec.sociosfera@pec.sociosfera.it**
Web: **www.sociosfera.it**
Partita IVA: 02796480966
Codice Fiscale: 10073520156
Responsabile Area servizi Domiciliari: Radaelli Laura **resp.domiciliari@sociosfera.it**

PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI

Il paziente o i familiari hanno la possibilità di inoltrare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

Reclamo

Il reclamo è inteso come un elemento utile per porre in essere le azioni correttive e modificare le modalità di operare che hanno portato a un disservizio. Nel caso in cui un utente o un suo familiare vogliano presentare un reclamo, potranno utilizzare il modulo appositamente predisposto e allegato alla Carta dei Servizi. Dal ricevimento del Reclamo la Cooperativa si attiverà per mettere a punto le azioni correttive ritenute più adeguate alla rimozione del disservizio, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, in forma scritta, nel merito delle azioni individuate e/o attuate.

MODALITÀ DI GESTIONE TRASFERIMENTI IN ALTRE UDO

La continuità assistenziale di un paziente C-DOM è garantita quotidianamente nell'attivazione delle offerte prestative definite nel PAI e nella pianificazione delle attività, il cui tracciato è visibile all'interno del FASAS utente. Il fascicolo dell'utente è definibile come la sua "storia", la documentazione in esso archiviata deve seguire l'utente in qualsiasi fase della sua presa in carico, anche e soprattutto in caso di trasferimento dal servizio ospitante. Le informazioni socio-sanitarie dell'utente sono deducibili dalla documentazione personale, in situazione di dimissione o trasferimento, il servizio C-DOM, garantisce il passaggio documentale.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Nel rispetto del diritto di accesso e acquisizione della documentazione amministrativa e sanitaria, il Coordinatore del servizio C-DOM si rende disponibile alla visione ed eventualmente alla consegna di copia della cartella sanitaria in suo possesso, ai famigliare/tutore dell'utente, facendo compilare loro un modulo di consegna e provvedendo alla stessa entro 15 gg.
La documentazione socio-sanitaria è fornita gratuitamente.

TRASPARENZA FISCALE

L'amministrazione della Cooperativa è dotata di tutte le necessarie competenze e sistemi tecnologici per erogare tale servizio e garantire una trasparenza fiscale ottimale. Per informazioni in merito è possibile contattare telefonicamente l'ufficio amministrativo, fissare un appuntamento direttamente presso la sede di Seregno o inviare mail all'indirizzo **dir.amministrazione@sociosfera.it**.

La Cooperativa si dota di un sistema di contabilità analitico per la rendicontazione di costi e ricavi del dentro di costo, tale modalità permette alla Committenza o allo stesso cliente di avere informazioni dettagliate sulla dimensione economica del servizio.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in equipe e i dati da essi estrapolati saranno la base per il miglioramento continuo del servizio. I questionari vengono somministrati con cadenza annuale e possono essere compilati direttamente dall'utente o con l'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

Vi ringraziamo per averci scelto

Il Legale Rappresentante

sociosfera ONLUS
Via Gramsci, 9
SEREGNO (MB)