

Carta dei servizi



CURE DOMICILIARI

Milano e Provincia
Via Trenno, 15 - Milano (MI)

Indice

1. Le Cure Domiciliari: perché la carta dei servizi	Pag.4
2. Tipologia di servizio e finalità	Pag.4
3. Ente gestore	Pag.5
4. Popolazione servita	Pag.5
5. Filosofia gestionale	Pag.6
6. Prestazioni	Pag.8
7. La presa in carico	Pag.9
8. Modalità operative	Pag.10
9. Orari di intervento	Pag.10
10. Profili professionali presenti nel servizio	Pag.11
11. Riconoscimento degli operatori	Pag.11
12. Verifica dei risultati	Pag.11
13. Dimissioni e trasferimenti	Pag.11
14. Privacy	Pag.13
15. Ubicazione e raggiungibilità del Centro	Pag.13
16. Rilevazione della qualità	Pag.14
17. Segnalazioni e reclami	Pag.14
18. Parità di genere	Pag.15
19. Deroche in occasione di emergenze sanitarie	Pag.15

Allegati alla Carta dei Servizi

- a - Contatti
- b - Organigramma C.R.M.
- c - Organigramma UdO Cure Domiciliari
- d - Questionario di gradimento dei servizi e - Scheda di segnalazione e reclami
- e - Scheda di segnalazione e reclami

1. Le Cure Domiciliari: perché la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale di presentazione del servizio di Cure Domiciliari.

Costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare l'efficacia e la trasparenza della nostra comunicazione.

Al suo interno si trovano una descrizione puntuale e completa dei servizi sanitari e assistenziali, riabilitativi, infermieristici, amministrativi offerti dal nostro Servizio oltre alla descrizione delle modalità con le quali vengono erogati.

Questo documento serve innanzitutto ad avvicinare i pazienti e i loro familiari ai servizi delle Cure domiciliari favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi di assistenza e sanitari.

Ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure. E' pieno diritto dei pazienti esigere tutto quanto è scritto in questa carta.

2. Tipologia di servizio e finalità

Il servizio di Cure Domiciliari (C. Dom) è un servizio socio-sanitario che nasce nel 2012 grazie all'accreditamento con la Regione Lombardia.

Attraverso questo servizio vengono fornite prestazioni domiciliari di tipo socio-sanitario a coloro che vivono una condizione di ridotta autosufficienza temporanea o permanente.

La finalità, infatti, è quella di recuperare il benessere psico-fisico del paziente evitando ricoveri di cura o riabilitazione.

Il servizio di Cure Domiciliari si prefigge gli scopi di:

- dare una risposta coerente ed adeguata a specifici bisogni di salute
- aiutare il paziente nel proprio domicilio offrendo le dovute prestazioni socio-sanitarie
- evitare istituzionalizzazioni o ricoveri ospedalieri non giustificati
- sostenere e supportare il care-giver o il gruppo familiare talvolta eccessivamente gravati dal compito di cura e dal carico assistenziale.

Questi obiettivi sono perseguiti in collaborazione con l'ATS, con ASST del territorio, con i medici di famiglia, allo scopo di garantire l'ottimizzazione

delle risorse disponibili ed uno sviluppo globale e coordinato degli interventi a favore della popolazione.

In ottemperanza alla normativa C.R.M. Coop. Sociale ha presentato in data 20/07/2012 (protocollo ATS 56986) presso la Direzione Generale dell'ATS Milano Città Metropolitana "*Segnalazione Certificata di Inizio Attività*" (S.C.I.A.).

E' stata altresì presentata istanza di riclassificazione prot. ATS n. 199908 del 01.12.2022 secondo la DGR 6867/2022. Ad oggi il servizio è attivo per il territorio dell'ATS Città Metropolitana di Milano per i distretti afferenti alle ASST di Milano Città per tutti i 9 Municipi, alla ASST Rhodense per i distretti Garbagnatese e Rhodense.

3. Ente gestore

L'ente gestore del Servizio è la Cooperativa Sociale di Rieducazione Motoria ONLUS denominata «C.R.M. Coop Sociale Onlus».

La nostra cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolar modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare i soggetti utenti a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione della salute. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale Onlus, è composta da circa 350 soci, con una netta prevalenza di donne.

La Cooperativa Sociale "CRM" svolge attività di servizio alla persona nel settore socio-sanitario e opera in particolare sulle seguenti aree di intervento:

- servizi per anziani: servizi domiciliari (S.A.D.), servizi residenziali (R.S.A. case albergo, minialloggi protetti), centri diurni integrati (C.D.I.), in provincia di Milano, Monza e Brianza, Pavia;
- servizi per disabili: centri diurni disabili (C.D.D.) in provincia di Milano e servizio residenziale (RSD) in provincia di Milano
- istituti di riabilitazione attività ambulatoriale e domiciliare nella città di Milano.

Per maggiori informazioni sulle diverse attività svolte dalla cooperativa è possibile visitare il sito internet www.crmsociale.it.

4. Popolazione servita

Le cure Domiciliari si configurano come servizio socio-sanitario per il trattamento del paziente non in grado di recarsi presso le strutture territoriali di cura in quanto non deambulante, impossibilitato a superare le barriere architettoniche oppure non trasportabile, anche se deambulante, in modo temporaneo o permanente.

Per accedere al servizio non vi sono limiti né di età né di reddito.

5. Filosofia gestionale

I valori a cui si ispira la cooperativa sociale C.R.M. nella gestione del servizio CURE DOMICILIARI si possono riassumere nei seguenti principi:

- Eguaglianza

L'offerta dei servizi della nostra Cooperativa si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto CRM si impegna ad erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

- Continuità

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

- Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla struttura. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

- Accoglienza

Ci poniamo nei confronti dei pazienti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

- Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità.

- Partecipazione

Garantiamo la partecipazione del paziente e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, il paziente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La partecipazione degli utenti si realizza attraverso:

- un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- la rilevazione del livello di gradimento del paziente rispetto alle prestazioni ricevute.

A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento.

- Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dai clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti.

- Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.

6. Prestazioni

Le prestazioni erogate non prevedono costi per l'utenza.

L'UdO di Cure Domiciliari fornisce i seguenti servizi:

- Servizio infermieristico

Le prestazioni infermieristiche comprendono il monitoraggio dell'andamento della malattia e della terapia attraverso il controllo dei parametri vitali e i prelievi a domicilio del sangue, la raccolta di urine, feci o altro materiale biologico. Comprendono inoltre medicazioni semplici o complesse di lesioni cutanee, posizionamento e sostituzione catetere vescicale, ecc.

Gli interventi dell'Infermiere Professionale vengono attuati dietro prescrizione del Medico di medicina generale

- Servizio di fisioterapia

Le prestazioni riabilitative prevedono interventi effettuati da fisioterapisti per coloro che, impossibilitati a recarsi presso un centro di riabilitazione, necessitano di recupero motorio e funzionale delle patologie ortopediche e del sistema nervoso centrale e periferico. Il fisioterapista attua il proprio intervento in base alla prescrizione del Medico specialista attraverso il PRI

- Servizio di assistenza di base

Le prestazioni di carattere socio-assistenziale offerte sono per lo più di igiene e cura alla persona e di assistenza e supporto nella mobilitazione

Tutti gli interventi degli OSS vengono svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona e di addestramento ai care-giver.

- Visite specialistiche

E' possibile, qualora il progetto lo richieda, effettuare visite specialistiche a domicilio

- Psicologo

L'intervento dello psicologo ha come obiettivo il sostegno per poter affrontare al meglio le difficoltà dell'individuo e del sistema dove si trova a vivere. E' finalizzato all'attività di supporto emotivo, cognitivo ed esistenziale effettuando un intervento riabilitativo/abilitativo.

7. La presa in carico

A seguito della presentazione della richiesta di attivazione del servizio da parte del MMG/PLS o del presidio ospedaliero, viene effettuata una valutazione dagli Infermieri delle Case di Comunità e delle COT (Centrali Operative Territoriali) rivolgendosi ai PUA (Punto Unico di Accesso) delle ASST sul territorio.

In questa fase è prevista anche un'analisi dei bisogni dell'utente/famiglia, la prima valutazione serve per indagare gli aspetti clinici del paziente, gli aspetti della sfera sociale, dell'autonomia e della comunicazione. Viene così steso un P.I. (Progetto Individuale).

Gli interventi da erogare ad ogni utente sono definiti tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) redatto dagli operatori di CRM che deve essere coerente con la richiesta e con il P.I. e che se relativo ai percorsi che prevedono attività integrate contiene:

- la valutazione multidimensionale dei bisogni assistenziali
- l'identificazione degli obiettivi di salute
- la pianificazione delle attività
- la definizione delle attività e delle prestazioni da erogare
- le figure professionali coinvolte e il referente del caso
- il caregiver della persona assistita
- gli aggiornamenti effettuati sulla base della rivalutazione periodica dei bisogni.

Viene invece elaborato un PAI semplificato per le attività prestazionali che contiene:

- la tipologia delle prestazioni
- valutazione e identificazione dei bisogni assistenziali
- determinazione degli obiettivi
- definizione e pianificazione dell'attività
- verifica dei risultati raggiunti

Il PAI viene illustrato e condiviso con il paziente e/o con il care-giver.

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data di primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera che vengono prese in carico entro 24 ore, o accordi presi con il care-giver o con gli operatori dei COT.

Copia della documentazione sanitaria in nostro possesso può essere richiesta in forma scritta da parte del paziente o da suo delegato ed ottenuta nei 30 giorni successivi a titolo gratuito.

8. Modalità operative

La metodologia operativa del nostro servizio si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- La cura intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- La professionalità come capacità di effettuare un intervento ad alto contenuto tecnico attraverso anche l'utilizzo di materiali e strumenti idonei e di qualità;
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- La centralità del paziente;
- La puntualità come rispetto del paziente e della sua casa
- La comunicazione tempestiva di ogni eventuale variazione sull'intervento (orario, giorno, cambio operatore, ecc.)
- La reperibilità: oltre agli orari di ufficio, è possibile raggiungere CRM attraverso una segreteria telefonica o attraverso la reperibilità continua
- L'attenzione alla qualità della relazione;
- L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con il paziente e i suoi familiari;
- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze del paziente con quelle dell'organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Per meglio cogliere la complessità umana e dare risposte adeguate agli sfaccettati bisogni del paziente si è scelto come metodo di lavoro quello dell'équipe multidisciplinare: le diverse figure operative, ognuna nella propria autonomia professionale, cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure.

Questo si traduce operativamente in un lavoro per obiettivi che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

9. Orari di intervento

Il servizio effettua le proprie prestazioni 7 giorni settimanali nella fascia oraria dalle 8 alle 20.

La fascia oraria degli interventi viene concordata con il paziente e/o con il care-giver e per quanto possibile rispettata. Ogni variazione di operatore, di orario o di giorno, verrà comunicata tempestivamente all'interessato.

10. Profili professionali presenti nel servizio

Le figure professionali presenti nel servizio sono:

Coordinatore
Responsabile sanitario
Medici specialisti
Amministrativo
Operatori socio sanitari (OSS)
Referente infermieristico e Infermiere
Fisioterapista
Psicologo

11. Riconoscimento degli operatori

Tutti gli operatori C.R.M. sono dotati di cartellino di riconoscimento con fotografia, cognome /nome e qualifica.

12. Verifica dei risultati

L'équipe si riunisce per l'aggiornamento e la discussione di eventuali problemi contingenti relativi ai pazienti o all'organizzazione.

Inoltre si verificano i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi posti sull'organizzazione generale e sui progetti individuati per l'anno in corso.

13. Dimissioni

Terminato il percorso di cura e ad obiettivo raggiunto, il paziente viene dimesso. All'interno del FaSAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) gli operatori intervenuti nel processo di cura, compilano la verifica del PAI dove viene indicata la verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La dimissione del paziente dal Servizio può avvenire per:

A. per guarigione/miglioramento delle condizioni del paziente o per raggiungimento degli obiettivi previsti:

B. per dimissioni volontarie: l'utente o i parenti possono rivolgersi ad altro ente gestore in qualunque momento e senza fornire alcuna giustificazione. Durante tutta la durata del titolo, è facoltà del paziente revocare l'Ente Gestore nel caso in cui non sia soddisfatto dell'assistenza ricevuta. In questo caso l'utente/care-giver può compilare il "modulo di

revoca incarico ente gestore" presente al domicilio e rivolgersi successivamente ad altro ente.

C. per trasferimento in altra struttura, in altra ASST/ATS, ad altro servizio maggiormente idoneo alla cura del paziente. Nel caso di trasferimento viene garantito il passaggio di informazioni al nuovo servizio attraverso il trasferimento del "modulo di verifica PAI" che raccoglie la valutazione sugli obiettivi indicati e le attività svolte durante la presa in carico dell'utente.

13.1 Continuità di assistenza

Allo scopo di garantire la continuità dell'assistenza a quegli utenti in carico che vengono trasferiti ad altro servizio qualora quello fornito dal Servizio Cure Domiciliari (C-DOM) non fosse più idoneo a garantire le cure necessarie, soprattutto nei casi di aggravamento o di cronicità, CRM attraverso il Servizio si occuperà di trasferire tutte le informazioni utili affinché il passaggio ad altro servizio garantisca il percorso di cura efficace.

Se il passaggio ad altro servizio è coordinato e condiviso tra l'interessato, il suo caregiver e il Servizio Cure Domiciliari (tipico caso di situazione di cronicità) ci si adopererà affinché tutte le documentazioni in carico al Servizio presenti nel FASAS e prodotte durante la cura (per es.: PAI, Scale di Valutazione, esiti di trattamento o esami) vengano rese disponibili all'interessato o al suo caregiver allo scopo di corroborare la documentazione da inviare ad altro servizio di cura. Per esempio integrare la Domanda Unica di Ricovero in R.S.A. con i dati del percorso di cura domiciliare effettuato. Qualora il passaggio non avesse come intermediario l'interessato o suo caregiver, ma il MMG o altro Servizio Istituzionale (RSA, CDI, ecc.) e fosse però coordinato e condiviso con l'interessato e/o il caregiver e il Servizio stesso, allo stesso modo, il Servizio di Cure Domiciliari di C.R.M. si metterà in contatto con il MMG o l'altro servizio più idoneo inviando le documentazioni prima elencate. Se invece non si fosse a conoscenza del passaggio dell'utente ma un altro Servizio Istituzionale (es.: RSA, Istituto di Riabilitazione, CDI, Ospedale ecc.) avesse necessità di informazioni sul percorso di cura domiciliare (tipico caso di aggravamento), anche in questo caso, il Servizio di Cure Domiciliari di C.R.M., sentito il parere dell'interessato o del suo rappresentante legale, si adopererà per il passaggio delle documentazioni prima elencate. In tutti i casi l'obiettivo è facilitare ed efficientare la trasmissione delle informazioni anche attraverso l'uso di strumenti

informatici allo scopo di continuare in modo efficace il percorso di cura dell'utente in altro servizio maggiormente idoneo alle cure del paziente.

14. Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso. Al momento della presa in carico, viene richiesto al paziente o al suo care-giver, il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Servizio. L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Informazioni sulla condizione clinica relativa al paziente in carico al servizio possono essere fornite ai parenti indicati nel documento di espressione del consenso al trattamento dei dati in ottemperanza alla legge sulle privacy, D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e al Regolamento Europeo n.679/2016.

Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta, verrà consegnata a titolo gratuito dopo l'autorizzazione e il visto del Direttore Sanitario entro 30 giorni dalla richiesta.

15. Ubicazione e raggiungibilità del Centro

Come raggiungerci

Gli uffici del servizio Cure Domiciliari - ATS Città Metropolitana di Milano sono in via Trenno 15 Milano, sono ubicati alla fermata LAMPUGNANO della metropolitana milanese linea rossa direzione Rho oppure con la linea 78 direzione Bisceglie alla fermata Diomede-Trenno.

E' necessario l'appuntamento per l'accesso agli uffici facilmente recuperabile telefonicamente al numero 023581439 o via Mail a adimilano@crmsociale.it

16. Rilevazione della qualità

E' prevista la distribuzione di un questionario ai pazienti/care-giver per valutare il grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato e per raccogliere suggerimenti e critiche. I questionari compilati da parte degli interessati vengono riconsegnati in segreteria in busta chiusa attraverso gli operatori o spediti. Una volta all'anno viene inviato via mail il questionario compilabile on-line in modo anonimo.

I dati vengono elaborati, discussi nel riesame della direzione e presentati a tutti i soci nelle assemblee e la loro divulgazione avviene attraverso l'affissione presso gli uffici e la pubblicazione nel Bilancio Sociale. Per gli operatori viene svolto apposito incontro.

Inoltre annualmente CRM effettua la distribuzione e somministrazione dei questionari di gradimento ai propri soci e lavoratori per verificare il grado di soddisfazione riguardo al benessere lavorativo nella sua interezza. Viene quindi garantita l'analisi dei dati rilevati e la presa in considerazione delle criticità emerse.

17. Segnalazioni e reclami

E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà a darne risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale:** il paziente/care giver presenta reclamo verbale alla Coordinatrice del servizio; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.
- **reclamo formale:** il paziente/care giver può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modulo - Mod 1202 Scheda Segnalazione - disponibile presso l'ufficio e presente in allegato alla carta dei servizi. Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

18. Parità di genere

L'Ente Gestore opera in regime di certificazione per la Parità di Genere Prassi UNI-PdR 125:2022 e adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della stessa. Da sempre C.R.M. Coop. Sociale ONLUS si impegna a incoraggiare la tolleranza in ogni sua forma, dalla parità di genere, alla cultura dell'inclusione e della diversità, per eliminare ogni discriminazione. L'obiettivo è quello di garantire che tutti gli attori coinvolti nel processo aziendale e tutte le altre parti interessate, siano equamente trattati, rappresentati, rispettati, e tutelati, senza distinzioni di genere, etnia, convinzioni religiose e ateismo, convinzioni filosofiche, opinioni politiche, appartenenza sindacale, stato di salute o orientamento sessuale. La convinzione che muove la Cooperativa nasce dall'idea che solo così ciascuno può avere basi solide sulle quali fondare il proprio lavoro ed i rapporti interpersonali necessari ad attuarlo, per dare il meglio di sé nella cura che quotidianamente viene prestata agli utenti dei nostri servizi ed alle loro famiglie, a beneficio della comunità in generale. Gli strumenti programmatori, di monitoraggio e controllo del processo sono identificati dalla Prassi UNI-PdR 125:2022, compresa l'istituzione di un Comitato Guida per la Parità di Genere, così come l'identificazione del processo di segnalazione e reclamo in caso di eventi critici. Gli strumenti dei Questionari di gradimento sia quello indirizzato ai lavoratori, sia quello per la rilevazione del gradimento degli ospiti, prevedono domande specifiche legate al tema della Parità di Genere, quale grande momento partecipativo che fornisce una fotografia immediata della situazione inerente il tema.

19. Deroche in occasione di emergenze sanitarie

Per emergenza di carattere sanitario si intendono gli avvenimenti legati ad epidemie, pandemie ed a tutto ciò che minaccia la salute dei cittadini con particolare riguardo alle situazioni relative alle strutture socio sanitarie. In particolare, sono previste deroghe a ciò che è dichiarato nella presente Carta dei Servizi. Tali deroghe saranno comunicate di volta in volta agli interessati utilizzando comunicazioni telefoniche e non, invio di mail, posizionamento di cartellonistica ad hoc, revisione di linee guida, protocolli, procedure e istruzioni operative in uso al servizio. Nel caso in cui le deroghe riguardino il progetto Individuale dell'Ospite lo stesso sarà rivisto con argomentazione

delle modifiche e come di prassi condiviso con l'utente, i familiari, il tutore o curatore o l'AdS e con l'ASST di riferimento.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le deroghe di cui sopra possono riguardare:

- limitazioni orarie per distanziamenti temporali o sospensione dell'accesso al domicilio;
- specifiche richieste informative e/o valutative pre - accesso;
- specifici documenti da condividere con le famiglie;
- modifica o sospensione della rilevazione della soddisfazione di lavoratori e clienti;
- adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le Unità di Offerta Socio sanitarie.

Allegati alla Carta dei Servizi

- a - Contatti
- b - Organigramma C.R.M.
- c - Organigramma UdO Cure Domiciliari
- d - Questionario di gradimento dei servizi
- e - Scheda di segnalazione e reclami

CONTATTI

Cure e servizi domiciliari

Sede Legale – Presidente e sede Amministrativa – Via Trenno 41, -20151 Milano
Tel 02 3390403 – fax: 02 3435083
E- mail: direzione@crmsociale.it

ORARI:
Sede legale, Presidente e sede Amministrativa
Dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17.30
Dal lunedì al venerdì

ORARI: Sede operativa
Dalle 8.30 alle 17.30 dal Lunedì al Venerdì

CURE DUMICILIARI
ATS Città Metropolitana di Milano
Via Trenno, 15
20151 Milano – Mi
Tel. 023581439
E-mail: adimilano@crmsociale.it



LIVELLI DI RESPONSABILITA'

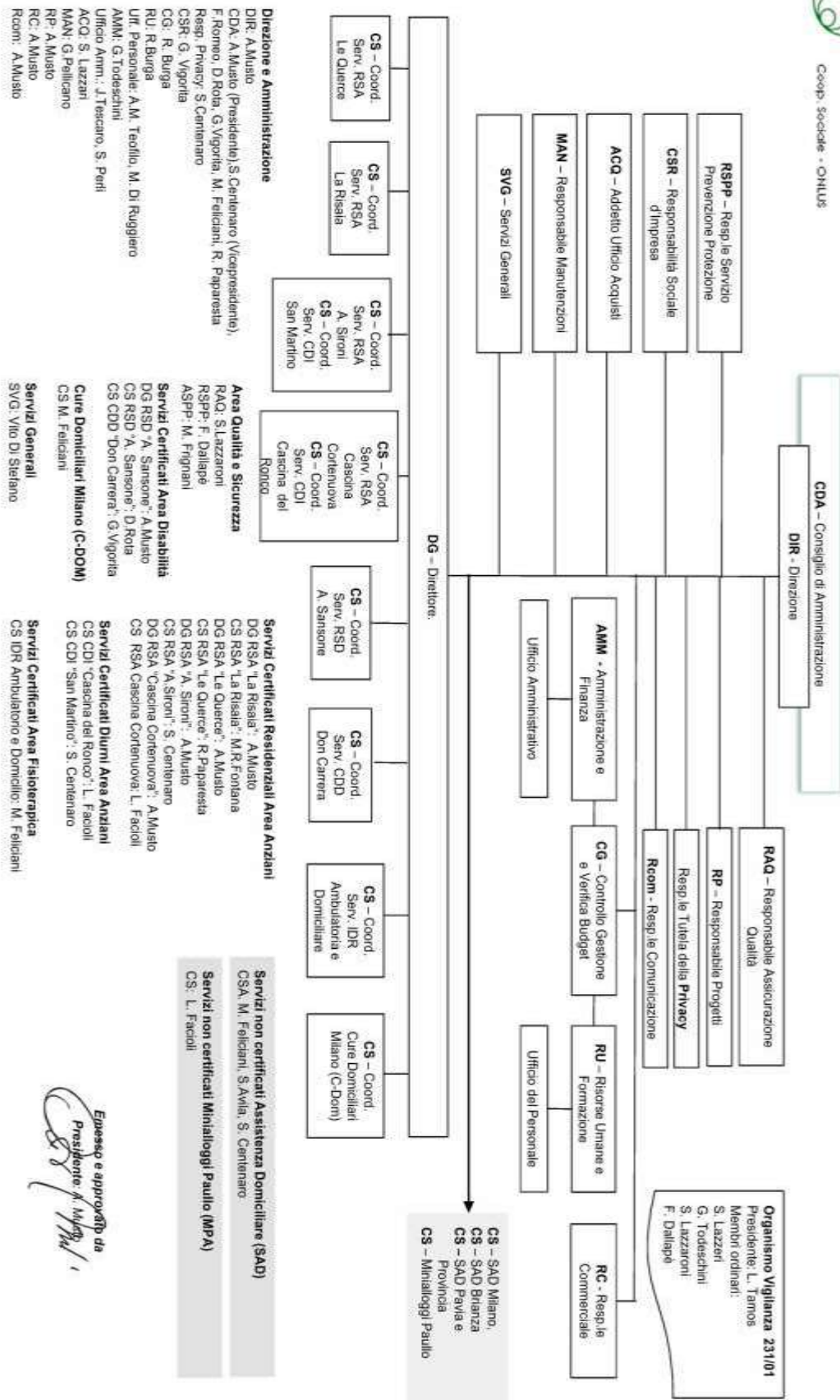
Coordinamento del Servizio: Mara Feliciani

Relazioni con il pubblico: Silvia Anechitei



C.R.M.
Coop. Sociale - ONLUS

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO Doc.0901 – Rev.34- Emesso il: 29/12/2025



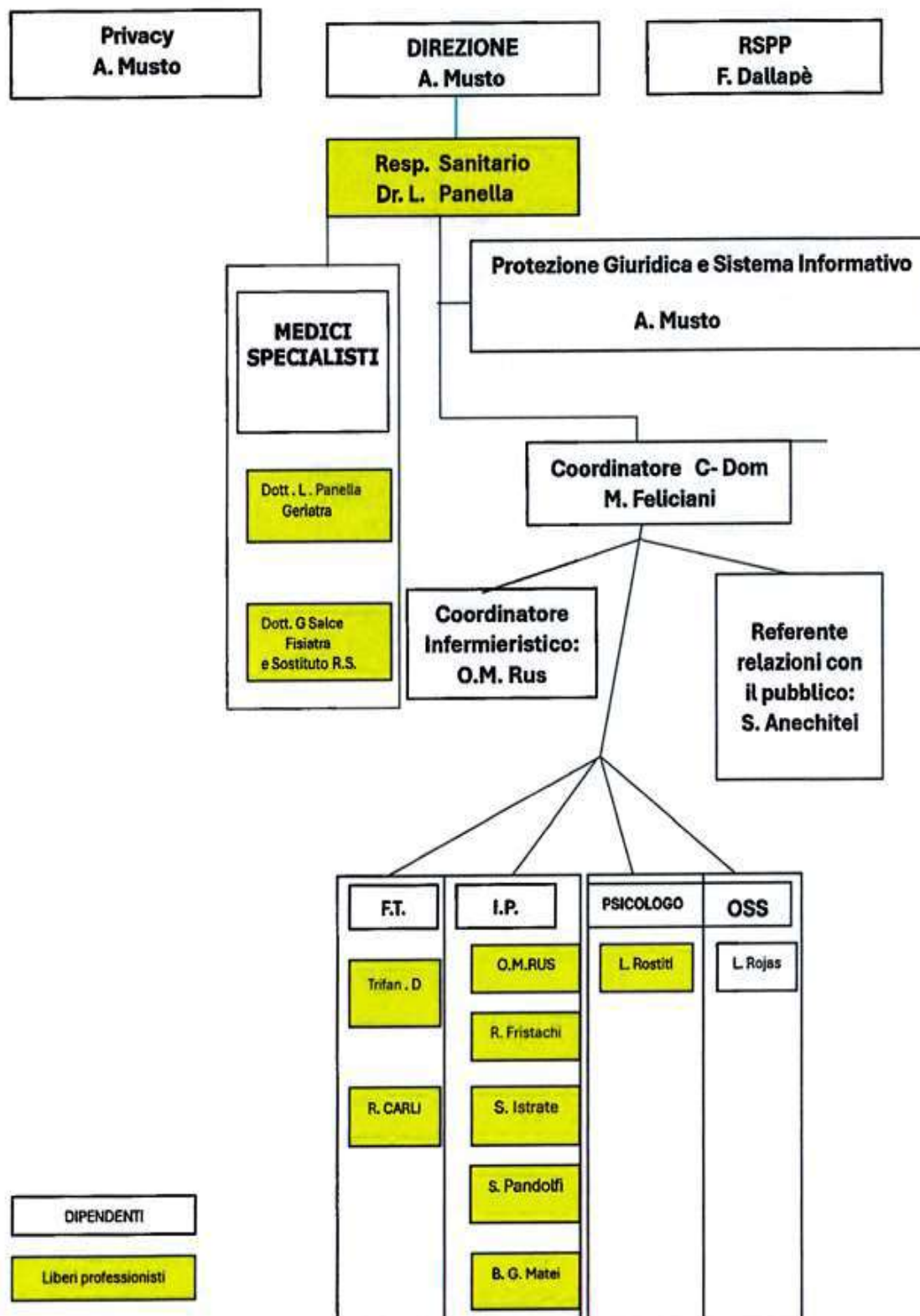


C.R.M.
Coop. Sociale O.N.L.U.S.

C.R.M. Cooperativa Sociale ONLUS
ORGANIGRAMMA

MOD ADI 01 ED
01 REV 28

Data 01/07/2025



 C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.	C.R.M. COOPERATIVA SOCIALE RILEVAZIONE CUSTOMER C.R.M. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S.	Mod 0311 - Rev. 06
		Data: 07/01/2026

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

C.R.M. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S.

Gentile Signora, Gentile Signore,

ci auguriamo che l'attività prestata in suo favore o per il suo familiare si sia svolta nel 2025 nel modo più sereno e professionale possibile.

Il nostro impegno è quello di offrire ogni giorno cure di alta qualità, prestando la maggior attenzione possibile alle esigenze delle persone.

Per questo, la sua opinione è per noi fondamentale: la invitiamo a dedicarci pochi minuti per compilare un breve questionario di soddisfazione, che ci aiuterà a migliorare ulteriormente i nostri servizi ed avvicinarci il più possibile ai suoi desideri.

Le chiediamo di rispondere ai seguenti quesiti liberamente e con totale sincerità: ogni giudizio che vorrà esprimere è per noi importante perché ci permetterà di evidenziare gli aspetti del nostro lavoro, in particolare quelli critici e quindi migliorabili.

C.R.M. garantisce che i dati raccolti, salvo diversa volontà del compilatore, rimarranno assolutamente anonimi e che non è in alcun modo possibile risalire al nominativo della persona che ha compilato il questionario.

I risultati saranno resi pubblici mediante affissione nella sede del servizio di Cure Domiciliari.

Cogliamo l'occasione per ringraziarLa della sua disponibilità e Le porgiamo i nostri più cordiali saluti.

C.R.M. Coop. Sociale Onlus

Il Presidente

Antonio Musto



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID: 9105016041



Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria - ONLUS
 Sede legale e Amministrativa: Via Trenno, 41 - 20151 Milano
 Tel. 023390403 - Fax 023535083
www.crmsociale.it e-mail: direzione@crmsociale.it
 Partita IVA 08029590158
 iscrizione albo cooperative A108648



C.R.M.
Coop. Sociale O.N.L.U.S.

ISTRUZIONI: mettere una crocetta nel riquadro della risposta che vuole dare.

1) Tipologia di servizio di cui ha usufruito:

- ☐ C-DOM - Cure Domiciliari ☐ SAD - Servizio Assistenza Domiciliare
☐ altro (specificare _____)

2) Tipologia dell'utente in carico

- A) Sesso: ☐ maschio ☐ femmina
B) Età: ☐ meno di 18 ☐ tra 18 e 30 ☐ tra 31 e 50 ☐ tra 51 e 70 ☐ oltre 70
C) Da quanto tempo è seguita/o dal nostro servizio?
☐ meno di 1 mese ☐ da 3 a 6 mesi ☐ da 6 mesi a 1 anno ☐ oltre 1 anno
D) Modalità attraverso le quali è venuta/o a conoscenza del nostro servizio
☐ su indicazione di conoscenti già utenti di CRM ☐ attraverso Internet
☐ su indicazione di suo medico specialista ☐ su indicazione del suo MMG
☐ su indicazione dell'assistente sociale ☐ su indicazione dell'A.T.S.
E) Il questionario è compilato con l'aiuto di:
☐ Utente che usufruisce del servizio ☐ Familiare convivente ☐ Badante / vicino
☐ Familiare non convivente, Amm. di Sostegno, Tutore, Procuratore

Ora esprima per ognuno degli argomenti di seguito proposti il suo giudizio da 1 a 10, barrando con una crocetta il numero che ritiene più adeguato, laddove il n. 1 rappresenta la massima insoddisfazione/disaccordo mentre il n. 10 rappresenta il massimo della soddisfazione/accordo

3) A seguito della presa in carico Suo o del suo Familiare/Amministrato nel nostro servizio, ha trovato un valido sostegno?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

4) Ritiene che l'utilizzo del nostro servizio influisca positivamente sulla qualità di vita attuale?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

5) Secondo il suo parere viene garantita al meglio la salute degli utenti presi in carico?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

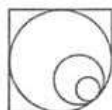
Per nulla d'accordo Completamente d'accordo



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 91010/1001



Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria - ONLUS
Sede legale e Amministrativa: Via Trenno, 41 - 20151 Milano
Tel. 023390403 - Fax 023535083
www.crmssociale.it e-mail: direzione@crmssociale.it
Partita IVA 08029590158
Iscrizione albo cooperative A108648



C.R.M.

Coop. Sociale O.N.L.U.S.

6) La nostra "Carta dei servizi" è

6.1 chiara e comprensibile?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

6.2 esauriente e completa?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

7) Le è stato presentato chiaramente il Progetto Individualizzato secondo cui si svolge l'attività in Suo favore o del suo Familiare/Amministrato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

8) Ritiene che i tempi di attesa per la presa in carico siano:

8.1 adeguati alle sue esigenze?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

8.2 in linea con le sue aspettative?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

9) Il Personale amministrativo (che risponde al telefono) è?

9.1 Chiaro e comprensibile?

1	2	3	4		5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	--	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

9.2 Cortese?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

9.3 Disponibile?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo Completamente d'accordo

9.4 Competente?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

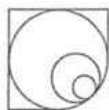
Per nulla d'accordo Completamente d'accordo



Management
System
ISO 9001:2015
www.fcc.com
ID: 912610041



Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria - ONLUS
Sede legale e Amministrativa: Via Trenno, 41 - 20151 Milano
Tel. 023390403 - Fax 023535083
www.crmsociale.it e-mail: direzione@crmsociale.it
Partita IVA 08029590158
iscrizione albo cooperative A108648



C.R.M.

Coop. Sociale O.N.L.U.S.

10) I Fisioterapisti sono?

10.1 Competenti e tecnicamente preparati?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

10.2 Disponibili e chiari nel fornire spiegazioni?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

10.3 Cortesi?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

10.4 Puntuali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

11) Gli Infermieri sono?

11.1 Competenti e tecnicamente preparati?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

11.2 Disponibili e chiari nel fornire spiegazioni?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

11.3 Cortesi?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

11.4 Puntuali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

12) Il Personale Ausiliario (ASA/OSS) sono?

12.1 Competenti e tecnicamente preparati?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

12.2 Disponibili e chiari nel fornire spiegazioni?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

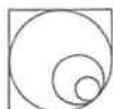


Management
System
ISO 9001:2015



www.tuv.com
ID: 91052/12041

Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria - ONLUS
Sede legale e Amministrativa: Via Trenno, 41 - 20151 Milano
Tel. 023390403 - Fax 023535083
www.crmsociale.it e-mail: direzione@crmsociale.it
Partita IVA 08029590158
iscrizione albo cooperative A108648



C.R.M.

Coop. Sociale O.N.L.U.S.

12.3 Cortesi?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

12.4 Puntuali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

13) Tornerebbe ad utilizzare i nostri servizi se dovesse avere nuovamente bisogno di cure a domicilio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla

Molto

14) È a conoscenza che la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione per la Parità di Genere?

SI

NO

15) Ritieni che tale certificazione sia positiva e possa migliorare la cultura della Parità di genere, di appartenenza o identità di genere?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

16) Le chiediamo di esprimere un giudizio complessivo sul servizio di cure domiciliari svolto da CRM

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

scarso

ottimo

Se lo ritiene opportuno le chiediamo di esporre qui le sue osservazioni / suggerimenti: _____

Le cose che ha maggiormente apprezzato: _____

Gli aspetti, i fatti o le cose che considera negative: _____

Il questionario è terminato. Grazie per aver preso parte all'indagine e per la collaborazione!



Management
System
ISO 9001:2015



www.tuv.com
ID 9105018941

Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria - ONLUS
Sede legale e Amministrativa: Via Trenno, 41 - 20151 Milano
Tel. 023390403 - Fax 023535083
www.crmsociale.it e-mail: direzione@crmsociale.it
Partita IVA 08029590158
Iscrizione albo cooperative A108648

CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	MOD1202 ED01 - REV04
Scheda di Segnalazione	Pag. 4 di 4

SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE CRM

Ricevuto in data _____
Visto da _____
☐ segnalazione ☐ reclamo ☐ suggerimento
Distribuito a: _____



CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	MOD1202 ED01 - REV04
Scheda di Segnalazione	Pag. 1 di 4

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo le nostre procedure Vi assicurano una rapida e sicura risposta, ai fini della quale Vi preghiamo di compilare in modo dettagliato la presente scheda. Grazie alla Vostra accuratezza CRM potrà effettuare un intervento mirato, tempestivo ed efficace fornendoVi precise risposte in merito ai vostri suggerimenti o ai fatti che hanno indotto le vostre segnalazioni o i reclami e alle eventuali azioni correttive adottate. Vi ringraziamo preventivamente per la Vostra preziosa collaborazione.

La scheda può essere inserita negli appositi contenitori presenti nelle strutture o essere trasmessa a mezzo posta o fax a:

CRM Cooperativa Sociale ONLUS

CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS Scheda di Segnalazione	MOB1202 ED01 - REV04
	Pag. 2 di 4

Compilazione facoltativa:

Nome e Cognome: _____

☐ cliente/utente OVVERO ☐ parente ☐ conoscente ☐ altro _____

del/la sig./a _____

Desidero ricevere risposta al seguente recapito:

Via _____

Comune _____ (prov. _____) CAP _____

Tel _____ fax _____

IO SOTTOSCRITTO _____ AUTORIZZO LA CRM
COOPERATIVA SOCIALE AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI
PER I FINI STATISTICI E LEGATI ALLA RISOLUZIONE DELLE NON
CONFORMITÀ SEGNALATE.

DATA _____ FIRMA _____

CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS Scheda di Segnalazione	MOB1202 ED01 - REV04
	Pag. 3 di 4

Si segnala la presenza di disagi o inefficienze nei seguenti servizi
(se conosciuta indicare la denominazione del servizio diversamente
fornire una descrizione): _____

Sede di erogazione del servizio: _____

Data in cui si è verificato il problema: _____

Motivazioni del reclamo o della segnalazione

Spazio per eventuali suggerimenti o annotazioni:

Firma (facoltativa)

Data _____

CURE DOMICILIARI

ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO - Via Trenno, 15 – 20151 Milano
(Metropolitana Linea Rossa direzione Rho – Fermata Lampugnano) Tel. 02.3581439 -
fax 02.3536547 E-mail: adimilano@crmsociale.it

ORARI UFFICIO:

Dal Lunedì al venerdì – dalle 8,30 alle 17,30

Negli altri orari è attiva una segreteria telefonica

Coordinatore: Mara Feliciani

C.R.M. Coop Sociale Onlus

Sede legale e amministrativa

Via Trenno, 41 - 20151 Milano

Tel. 02.3390403

Fax 02. 3535083

E-mail: direzione@crmsociale.it

è stata costituita il 2 ottobre 1985

il numero di partita IVA è 08029590158

è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano, Monza Brianza e Lodi:

- Registro delle Imprese n. 08029590158

- R.E.A. n. MI-1205814

è iscritta all'Albo Regionale Cooperative Sociali sez. A, foglio 38, n. 76

è iscritta al registro prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al n. 76

è iscritta all'Albo Società Cooperative al n. A108648

è iscritta al RUNTS Rep. n. 22799 del 21/03/20