



***“Vedere l’aspetto umano ovunque  
è il nostro mestiere”***

***CARTA DEI SERVIZI  
“CURE DOMICILIARI” - REGIONE ABRUZZO  
ASL n. 1 Avezzano-Sulmona – L’Aquila***

---

***AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE***

*Sede legale: Via Sicilia n° 50– 00187 Roma*

*Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)*

*Tel. 0973/584214 – Fax0973/683270*

*Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L’Aquila*

*PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761*

*Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112*



**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**  
**CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

**Rev. 00 del 02/01/2025**

Che cos'è la carta dei Servizi	3
A chi si rivolge	3
Principi Fondamentali	3
Cosa si intende per Cure Domiciliari e cure Palliative domiciliari	4
Chi siamo	6
La nostra mission	7
Sistema Valore	7
Sede Operativa ed informazioni generali	9
Come contattare il servizio e gli orari di funzionamento della segreteria Cure Domiciliari	9
La nostra struttura organizzativa	9
Organigramma Servizio Cure Domiciliari	10
Il personale impiegato	10
Trattamento dei dati personali (Reg. UE n.679/2016)	11
Tipologia dei servizi offerti	12
Prestazioni di telemedicina	12
Chi può richiedere il servizio	12
Attivazione del servizio	13
Tempi di attivazione del servizio e gestione delle liste d'attesa	13
Gli orari di svolgimento dei Servizi	14
Gestione emergenze/urgenze	14
Accesso ai documenti amministrativi e sanitari	14
Modalità di segnalazione reclami e sistema di valutazione e soddisfazione dei pazienti e caregivers	15
ALLEGATI :	
MODELLO RECLAMI	17
SCHEDA PER LA PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	19
QUESTIONARIO (CUSTOMER SATISFATION)	20

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50– 00187 Roma

Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)

Tel. 0973/584214 – Fax0973/683270

Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila

PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761

Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112

## **Che cos'è la carta dei Servizi**

Gentile utente,

il documento che Le viene presentato costituisce la "**Carta dei Servizi**" del **Servizio di Cure Domiciliari** offerto dalla Cooperativa Auxilium e si tratta di uno strumento di presentazione generale che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione ed ottenere indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di attivazione e di funzionamento dei servizi offerti, oltre che sugli obiettivi perseguiti e sulla nostra mission.

In particolare, si propone di:

- rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

La Carta ha validità annuale e sarà rinnovata ogni qual volta dovessero avvenire significative modifiche in merito a quanto descritto, basate sul coinvolgimento periodico dei pazienti/utenti e/o dei familiari nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Una copia della CdS è distribuita ai fruitori del servizio al momento della presa in carico e, viene consegnata a chiunque ne faccia richiesta, è consultabile, inoltre, presso la ns. Sede ed è pubblicata sul sito della cooperativa: [www.coopauxilium.it](http://www.coopauxilium.it).

Per ulteriori precisazioni, sono a disposizione gli uffici amministrativi presso la Centrale Operativa dei servizi, aperti al pubblico nei giorni ed orari a seguire.

## **A chi si rivolge la Carta dei Servizi**

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici, e a tutti coloro che vogliono conoscere i servizi in modo approfondito.

## **Principi Fondamentali**

La Carta dei Servizi del servizio Cure Domiciliari gestito dalla Cooperativa Auxilium si ispira ai seguenti principi fondamentali:

della *presa in carico del paziente/utente*, del *diritto di scelta*, della *continuità assistenziale*, della *partecipazione*, dell'*efficacia* e dell'*efficienza*, dell'*uguaglianza*, dell'*imparzialità* e *trasparenza*:

- Per **Presa in Carico** si intende la gestione globale ed estesa del paziente/utente con approccio pro-attivo, stilando, al bisogno, piani di cura personalizzati e dialogando con la rete territoriale e ospedaliera, attraverso il MMG. La vera innovazione gestionale è innanzitutto di "pensiero" ed avviene attraverso un modello che integra in modo efficace ed efficiente (misurabile quindi attraverso specifici Kpi – Key Performance Indicator o, in italiano ICP – Indicatore Chiave di Prestazione) tutti i servizi necessari per assicurare cure domiciliari d'eccellenza per i pazienti cronici, spesso con comorbidità invalidanti, che più di altri, quindi, necessitano di una presa in carico olistica, che sappia fornire a domicilio cure, farmaci, tecnologie, supporto psicologico e

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

spirituale. Il cambio di paradigma, inoltre, ci impone un' educazione alla salute prima ancora

che alla malattia. Non basta, infatti, rispondere solo ad un bisogno, ma serve farlo bene agli occhi del cittadino-utente, anche certificando l'efficacia dei risultati in termini di mantenimento o guadagno di salute. Pertanto, la presa in carico, si completa con la proposta, per ciascun utente, di attività di promozione della salute: dalla food education, allo stop smoking, a percorsi di benessere psicologico e alla prevenzione cardiovascolare ed oncologica, solo per fare alcuni esempi, che si potranno progettare e concretizzare previa valutazione dei relativi problemi di salute e rispettivi profili di rischio.

- Per **Continuità assistenziale** si intende che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo, compatibilmente con le risorse e, i vincoli e adottando le necessarie misure per evitare qualsivoglia disagio derivante da un eventuale interruzione o mal funzionamento del servizio stesso.
- Per **Diritto di scelta** si intende che ogni cittadino ha il diritto di scegliere, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, il servizio al quale rivolgersi.
- Per **Partecipazione** si intende che i *pazienti/utenti* che usufruiscono del servizio domiciliare hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio, che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico, ma anche un pre-requisito dell'intervento, in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi. Gli *pazienti/utenti*, inoltre, partecipano alla programmazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, inoltrando eventuali reclami e/o suggerimenti per il miglioramento delle attività.
- Per **Efficienza ed efficacia** si intende che i servizi vengono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse disponibili e le attività svolte, la tempistica e i risultati ottenuti.
- Per **Uguaglianza** si intende che i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei *pazienti/utenti*, in base all'art. 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione e condizioni psicofisiche e socio-economiche.
- Per **Imparzialità e Trasparenza** si intende che Auxilium svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e, appunto, imparzialità. La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso il quale la Cooperativa si impegna con i *pazienti/utenti* a dichiarare le modalità con cui monitora e valuta, con il concorso di tutti gli interlocutori coinvolti, gli interventi erogati e il livello di gradimento degli stessi.

### **Cosa si intende per Cure Domiciliari e Cure Palliative Domiciliari**

Il **servizio di Cure Domiciliari** é l'insieme della prestazioni che vengono assicurate direttamente al domicilio dell'assistito con lo scopo di assicurare adeguata continuità di cure a domicilio a persone in condizioni di fragilità o non autosufficienza, parziale o totale.

Gli **obiettivi principali** del Servizio sono:

- Migliorare la qualità della vita della persona fragile fornendo risposte globali e continuative

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**  
**CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

basate sull'integrazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali.

- Mantenere, per quanto possibile, il paziente al proprio domicilio evitando o ritardando l'istituzionalizzazione.
- Favorire la deospedalizzazione, evitando i ricoveri non necessari al fine di ridurre i disagi di ordine psicologico, economico e sociale sia per il paziente che per i suoi familiari.
- Assicurare la continuità terapeutica nel momento della dimissione ospedaliera.

Le Cure domiciliari integrate si articolano nei seguenti livelli:

**1. Cure domiciliari di livello base** (o prestazionali): costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo. Non presuppongono necessariamente la presa in carico del paziente, né una obbligatoria valutazione multidimensionale e una individuazione di un piano di cura multidisciplinare.

**2. Cure domiciliari Integrate (ADI) di I<sup>a</sup> livello:** costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati caratterizzati da un CIA (Coefficiente di Intensità Assistenziale) compreso tra 0,14 e 0,30 in relazione alla criticità e complessità del caso. Questa tipologia di intervento richiede la valutazione multidimensionale, la "presa in carico" della persona e la definizione di un "Progetto di Assistenza individuale" (PAI) ovvero di un "Progetto Riabilitativo Individuale" (PRI) che definisce i bisogni riabilitativi.

**3. Cure domiciliari Integrate (ADI) di II<sup>a</sup> livello:** costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati caratterizzati da un CIA compreso tra 0,31 e 0,50 in relazione alla criticità e complessità del caso. Le Cure domiciliari di II<sup>a</sup> livello richiedono la valutazione multidimensionale, la "presa in carico" della persona e la definizione di un "Progetto di Assistenza individuale" (PAI) ovvero di un "Progetto Riabilitativo Individuale" (PRI) che definisce i bisogni riabilitativi.

**4. Cure domiciliari Integrate (ADI) di III<sup>a</sup> livello:** costituite da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e riabilitativo a favore di persone con patologie che, presentando elevato livello di complessità, richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati caratterizzati da un CIA maggiore di 0,50 anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver.

Le **cure palliative domiciliari** sono rivolte a pazienti (anche in età pediatrica) affetti da patologie neoplastiche o da altre patologie in fase avanzata in cui non vi sono spazi terapeutici per modificare significativamente il decorso della patologia e vi sia necessità di un supporto al caregiver e di un aiuto nella gestione dei trattamenti, al fine di ottimizzare il controllo dei sintomi e migliorare la qualità della vita. Il setting domiciliare è indicato nel caso il paziente desideri effettuare i trattamenti necessari rimanendo nella propria abitazione e disponga di un'assistenza da parte di familiari o di altre persone incaricate.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari, quindi, offre una presa in carico multidimensionale con l'erogazione a domicilio di trattamenti finalizzati a permettere la miglior qualità di vita possibile, ovvero volti al controllo del dolore e degli altri sintomi che potrebbero insorgere negli stadi avanzati di malattia.

Le cure palliative domiciliari si articolano in:

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50- 00187 Roma

Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)

Tel. 0973/584214 - Fax 0973/683270

Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo - Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila

PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) - P.IVA e C.F. 01053600761

Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

**1) Livello Base:**

costituito da interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze; gli interventi sono coordinati dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta, che garantiscono un approccio palliativo attraverso l'ottimale controllo dei sintomi e una adeguata comunicazione con il malato e la famiglia; le prestazioni sono erogate da medici e infermieri con buona conoscenza di base delle cure palliative e si articolano in interventi programmati caratterizzati da un CIA minore di 0,50 in funzione del progetto di assistenza individuale

**2) Livello Specialistico:**

costituito da interventi da parte di équipe multi professionali e multidisciplinari dedicate, rivolti a malati con bisogni complessi per i quali gli interventi di base sono inadeguati; richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare. In relazione al livello di complessità, legato anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, sono garantiti la continuità assistenziale, interventi programmati caratterizzati da un CIA maggiore di 0,50 definiti dal progetto di assistenza individuale nonché di pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore.

## **Chi siamo**

Fondata nel 1999 da un gruppo di studenti universitari originari della Basilicata, per dare una risposta ai bisogni di assistenza sociale e sanitaria, Auxilium rappresenta oggi una delle più solide realtà dell'esperienza cooperativa sociale italiana, ed è capace ogni giorno di produrre benessere a migliaia di persone in situazione di reale bisogno, grazie a oltre 1670 lavoratori, dei quali 1132 sono soci lavoratori della Cooperativa.

Salute mentale, disabilità, servizi agli anziani e ai minori, accoglienza e integrazione delle persone migranti, assistenza domiciliare e ospedaliera, sono gli ambiti d'intervento dove è scritta la storia di Auxilium. L'attenzione alla persona, al suo mondo di relazioni e di esperienze è il filo conduttore che attraversa la storia della Cooperativa fin dalla sua nascita e che collega la molteplicità dei servizi che nel tempo Auxilium ha attivato, differenziando le proprie attività anche sulla base delle nuove problematiche e dei nuovi bisogni che emergono nella società italiana.

Auxilium Società Cooperativa Sociale gestisce e sviluppa servizi sanitari, socio assistenziali, sociali ed educativi, perseguendo la promozione umana e l'integrazione sociale.

Fedele ai principi della cooperazione, offre servizi innovativi ed integrati attraverso un continuo lavoro di ricerca, di studio e formazione in collaborazione con università, centri di ricerca e operatori tra i più avanzati del settore, proponendosi di migliorare la qualità della vita e privilegiando la persona e la sua unicità.

I soci della Cooperativa Auxilium credono che lavorare insieme in cooperativa sia un fattore di crescita umana, oltre che lo strumento migliore per affrontare i problemi più urgenti del nostro tempo: disoccupazione, inclusione sociale, lotta alla povertà e sviluppo sostenibile.

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

*Sede legale: Via Sicilia n° 50- 00187 Roma*

*Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)*

*Tel. 0973/584214 – Fax 0973/683270*

*Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila*

*PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761*

*Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112*



**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

## La nostra Mission

**Solidarietà, qualità del servizio, centralità dell'utente, territorialità, lavoro di rete e quotidiana aspirazione all'eccellenza sono i valori storici che da sempre contraddistinguono l'attività di Auxilium.**

E' prioritario per la Cooperativa promuovere il benessere di chi versa in stato di disagio fisico, psichico o sociale, nel rispetto della dignità e centralità della persona, nell'esercizio della cura oltre che dell'assistenza degli utenti, incentrando il proprio operato sull'eticità, sulla dignità del lavoro nel rispetto della parità di genere e sulla cooperazione. Altrettanto importante, è creare valore sociale, valore economico e valore fiduciario, assumendo i principi della democrazia interna dell'organizzazione ed essere una cooperativa capace di interpretare i bisogni della comunità e di promuovere la risposta in una logica di coesione sociale per la costruzione di un progetto per vivere meglio.

## Sistema Valore

L'erogazione di servizi di qualità, la creazione e il mantenimento di ambienti di lavoro sicuri e sereni, la garanzia dell'opportunità e continuità del lavoro, la crescita umana, culturale e professionale dei lavoratori, la correttezza e la trasparenza di tutte le attività, l'attenzione alla tutela ambientale: tutto questo è il sistema valore Auxilium, che ha ricevuto il Riconoscimento di Eccellenza dall'ente di certificazione Certiquality Srl.

La Cooperativa Auxilium, ad oggi, nell'ottica di una crescita e di un miglioramento continui, ha acquisito e continua a mantenere attraverso una sorveglianza periodica da parte dell'ente certificatore, ben quattro schemi di certificazione:



**UNI EN ISO 9001:2015:** in Auxilium la politica per la qualità trova concretizzazione nell'applicazione di un sistema conforme alle normative ISO e obiettivo strategico della Cooperativa è fare della qualità un fattore di crescita sociale ed imprenditoriale, incontrando i bisogni dei beneficiari attraverso la gestione di servizi ad alto contenuto relazionale e facendo del miglioramento continuo il proprio modo di operare.



**UNI EN ISO 45001:2018:** Auxilium ha fatto propria la filosofia della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, assumendosi la responsabilità di individuare e valutare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e soprattutto di programmare e gestire le misure di prevenzione dei rischi stessi.

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50- 00187 Roma

Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)

Tel. 0973/584214 – Fax 0973/683270

Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila

PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761

Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**  
**CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**



**UNI EN ISO 14001:2015:** Auxilium ha assunto l'impegno di svolgere la propria attività nel rispetto del territorio circostante attraverso la progettazione e realizzazione di un sistema di gestione ambientale finalizzato alla tutela dell'ambiente, alla riduzione dell'impatto ambientale dell'attività aziendale e quindi alla creazione di una realtà in cui le istanze economiche sono coniugate con le attenzioni sociali e ambientali, nell'ottica dello sviluppo sostenibile.



**SA 8000:2014:** Auxilium, per realizzare la propria missione, ha individuato in questa norma le linee guida cui conformare tutte le scelte che riguardano la Responsabilità Sociale, impegnandosi a rispettare tutti i requisiti previsti dallo Standard SA8000, le leggi nazionali vigenti ed applicabili al proprio settore di attività.



**UNI/PdR 125:2022:** Auxilium crede che lo sviluppo di un modello culturale che promuove la parità di genere, oltre a generare "valore sociale" apprezzato nel contesto economico istituzionale europeo, costituisca un fattore di sviluppo per l'Organizzazione. Per tale motivo intende assicurare la "parità di genere" attraverso azioni concrete che, oltre a risultare conformi ai requisiti/indicatori stabiliti nelle singole aree tematiche indicate dalla UNI/PdR 125:2022, risultino adeguate nel gestire il "ciclo di vita" delle persone, all'insegna della meritocrazia e dell'uguaglianza sostanziale nel lavoro, indipendentemente dal genere.

Auxilium, inoltre, attraverso la UNI 11034:2003, standard globale per i servizi all'infanzia volto alla tutela e alla sicurezza dei minori, garantisce l'impegno e la volontà professionale dell'intera organizzazione, a favore della tutela e alla sicurezza dei minori nei luoghi ove questi trascorrono gran parte del loro tempo, e al massimo soddisfacimento del benessere del bambino e degli utenti coinvolti nei servizi erogati alla prima infanzia (asili nido).

Auxilium, ha implementato anche un "Modello di Organizzazione e Gestione" ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii., con l'obiettivo di configurare un sistema strutturato ed organico di procedure organizzative e di attività di controllo, finalizzate ad assicurare la prevenzione di condotte che possano sfociare nei reati contemplati dal suindicato decreto. Le procedure rientrano in una più ampia politica volta a sensibilizzare il personale ed i collaboratori esterni alla gestione trasparente e corretta della Cooperativa.

La Cooperativa ha adottato un Codice etico in cui sono stati fissati i valori e le coordinate politiche ed imprenditoriali, sul quale Auxilium costruisce quotidianamente il suo modo di essere e fare impresa, utilizzando da sempre prassi e comportamenti capaci di fondere le finalità di carattere economico, proprie di un'azienda, con quelle sociali della nostra mission. Siamo convinti, che in assenza di politiche socialmente responsabili, competitività, convenienza economica e redditività non possano mai essere sufficienti a legittimare lo scopo e l'azione di un'azienda.

Per concludere, nel pieno rispetto del Reg. (UE) 2016/679 e ss.mm.ii., Auxilium ritiene importante tutelare il valore della Privacy, intesa non più e, limitatamente, come "diritto alla non intromissione nella sfera privata", ma propriamente, come indiscutibile strumento di salvaguardia della libera e piena autodeterminazione dell'individuo. A tal fine ha creato una struttura aziendale finalizzata alla tutela

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50- 00187 Roma

Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)

Tel. 0973/584214 - Fax 0973/683270

Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo - Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila

PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) - P.IVA e C.F. 01053600761

Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

della riservatezza delle persone.

### **Sede Operativa ed informazioni generali**

L'Ufficio dedicato alla Cure Domiciliari si trova presso:

Sede Organizzativa/Operativa ambito:  
ASL 1 AVEZZANO – SULMONA – L'AQUILA  
Via Cacchi n. 8  
67100 L'Aquila  
Pec [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it)  
mail [info@coopauxilium.it](mailto:info@coopauxilium.it)  
Numero verde: 800 021 662

Nella sede è disponibile uno spazio dedicato e adeguato per effettuare colloqui e riunioni d'èquipe; è presente un locale ad uso magazzino sanitario in conformità alle normative in materia di tenuta di farmaci e presidi sanitari che coincide con il magazzino farmaci per il servizio Cure Domiciliari e viene conservata la documentazione sanitaria degli assistiti (contenente il Pai e il diario assistenziale), in conformità a quanto previsto dalla normative vigente in materia di Privacy.

Al fine di orientare l'utenza, nell'area esterna all'edificio l'Auxilium ha predisposto un' idonea segnaletica.

### **Come contattare il servizio e gli orari di funzionamento della segreteria "Cure Domiciliari"**

Per la richiesta di informazioni o segnalazione di problemi, utenti e familiari possono rivolgersi agli uffici della Centrale Operativa delle Cure Domiciliari, al n°0973-683534.

L'attività amministrativa è garantita dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 08.00 alle ore 12.30.

Negli orari di chiusura è comunque attiva una segreteria Telefonica.

Tutte le informazioni sul servizio sono reperibili nell'area dedicata alle "Cure Domiciliari" del sito internet della Cooperativa, [www.coopauxilium.it](http://www.coopauxilium.it).

### **La nostra struttura organizzativa**

La struttura (vedi tab. 1) contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- medico e/o medico specialista;
- infermiere professionale;
- fisioterapista;
- terapeuta occupazionale;
- terapeuta della neuro psicomotricità dell'età evolutiva;
- logopedista;

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50– 00187 Roma

Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)

Tel. 0973/584214 – Fax0973/683270

Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila

PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761

Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

- psicologo;
- dietista;
- operatore socio sanitario;
- addetti al trasporto farmaci.

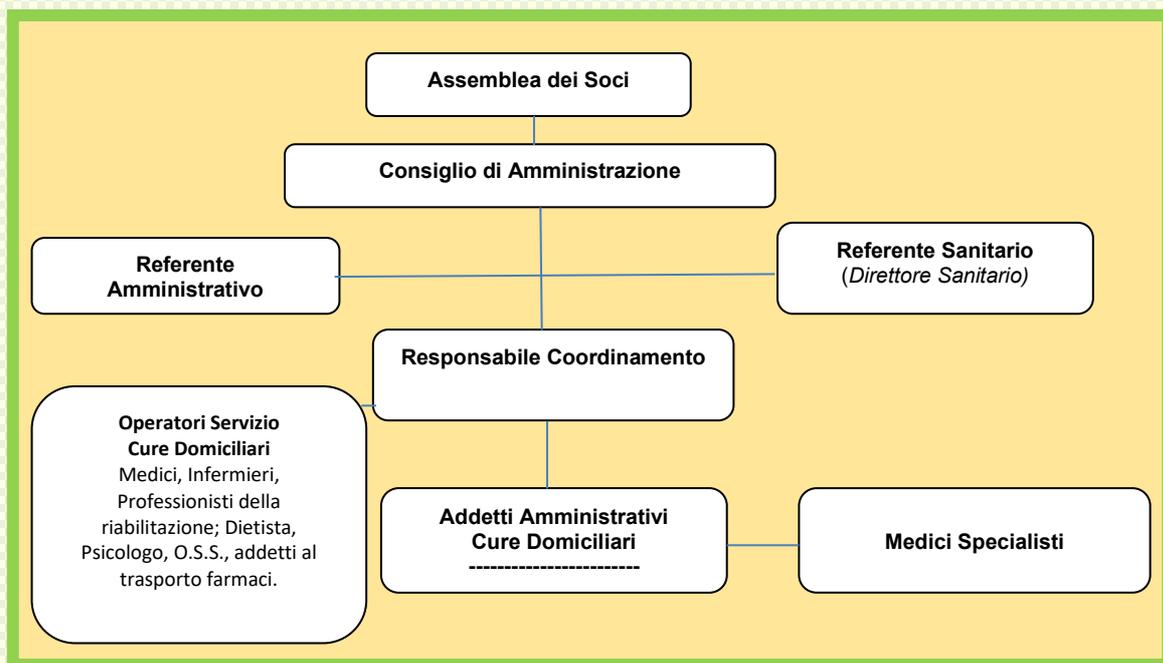
L'équipe si avvale ed è integrata dalle competenze di:

- 1 medico, incaricato della Direzione Sanitaria, con funzioni di Referente Sanitario;
- e di un Responsabile Amministrativo, quale referente del sistema informativo e di coordinamento gestionale del servizio.

L'équipe socio-sanitaria-assistenziale opera in modo integrato per la salute ed il benessere della persona e si riunisce periodicamente per verificare i risultati e condividere il progetto assistenziale.

## ORGANIGRAMMA SERVIZIO CURE DOMICILIARI

Tab. 1



### Il personale impiegato

L'équipe multiprofessionale che si occupa dei servizi domiciliari è conforme ai requisiti previsti dalla normativa vigente, ed è formata da personale qualificato e aggiornato, in numero adeguato alla presa in carico degli utenti.

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**  
**CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

Auxilium definisce il fabbisogno di personale attraverso i documenti denominati "Elenco del personale" e "Mansionario", periodicamente aggiornati. I documenti riportano rispettivamente i criteri quantitativi e qualitativi delle risorse umane ritenute necessarie alla gestione dell'unità di offerta ed all'erogazione di tutti i servizi. Per l'inserimento di nuovi operatori, le candidature vengono recepite tramite posta ordinaria, mail o brevi mano alla Cooperativa e tutte le candidature pervenute vengono recapitate all'ufficio risorse umane che archivia i C.V. per professionalità.

Sulla base dell'esigenza di un nuovo operatore si attinge dall'archivio uff. Risorse Umane e si procede con una selezione interna basata su vari criteri, prioritariamente: qualifica professionale (titoli di studio e requisiti abilitanti all'esercizio della professione), esperienze di lavoro e formazione professionale posseduta, attitudine a svolgere uno specifico compito.

Per ogni operatore viene redatto e custodito dall'uff. risorse umane, un "**Fascicolo personale**", conservato nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, costituito da:

- Scheda Personale;
- documentazione attestante titoli, qualifiche e abilitazioni professionali;
- curriculum formativo aggiornato e relativa documentazione;
- attestazioni della formazione continua obbligatoria;
- attestato di idoneità psico-fisica al lavoro, valutazione di idoneità effettuata dal medico competente (ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.);
- attestazione della formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro;
- attestazione dell'aggiornamento continuo in BLS-D;
- attestazione della formazione sulle procedure interne all' Organizzazione;
- possesso della patente di guida adeguata all'eventuale veicolo utilizzato ai fini dell'attività erogata.

La **formazione del personale**, intesa come "*attività educativa che ha come obiettivo la promozione, la diffusione e l'aggiornamento del sapere e dei modi di utilizzo di tale sapere, oltre alla crescita culturale, sociale, professionale, personale del soggetto a cui si rivolge*", coinvolge tutti i profili professionali presenti in Auxilium.

Nell'ottica di un miglioramento continuo dei processi erogati, infatti, annualmente viene redatto un "**Piano annuale degli interventi formativi**", al fine di garantire costantemente l'aggiornamento degli operatori da un punto di vista tecnico/professionale, oltre che per quanto attiene la Sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.), e le procedure interne all'Organizzazione, compresi i protocolli e le istruzioni specifiche in uso sui servizi. Tutta la formazione viene registrata su un "**verbale di registrazione dell'intervento formativo**", custodito dall'uff. Risorse Umane.

Anche per quanto riguarda i prestatori autonomi, è richiesto al libero professionista di produrre con regolarità le attestazioni dell'avvenuta formazione nonché autocertificazione di possesso dei requisiti di cui al D. lgs 81/08 e ss.mm.ii.

Tutto il personale è dotato di **cartellino di riconoscimento**, fornito dalla Cooperativa ai sensi dell'art. 6 L. 3 Agosto 2007, n. 123 e ss.mm.ii. Il cartellino, che identifica la figura professionale e l'ente per il quale opera, è completo di fotografia in formato tessera e riporta il nome e cognome, relativa qualifica dell'operatore, ed il logo dell'Auxilium.

### **Trattamento dei dati personali (Reg. UE n. 679/2016)**

Auxilium garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

All'inserimento dell'utente nel servizio gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente, di cui artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016.

### **Tipologia dei Servizi offerti**

La Cooperativa Auxilium garantisce l'effettuazione di servizi gratuiti nell'ambito di quanto definito ed indicato formalmente nel Piano Assistenziale Individuale del singolo assistito, con una assistenza di tipo:

Infermieristica;

Riabilitativa;

Medico-specialistica;

Socio-Assistenziale – OSS;

Psicologica;

Dietista;

assicurando, se previsto dal piano assistenziale individuale, consulenze psicologiche e dell'assistente sociale.

### **Prestazioni di telemedicina**

In funzione dei livelli di attività erogata, la Cooperativa, nel pieno rispetto dei protocolli nazionali e regionali in materia, garantisce i supporti tecnologici necessari, sia in termini di apparecchiature telefoniche, che di sistema integrato di telecomunicazione e tecnologie audio-video con i relativi software, per creare, elaborare, archiviare, proteggere e scambiare dati elettronici, comprese le prestazioni di telemedicina.

Auxilium, quando richiesto dal committente, può fornire un supporto per la rivalutazione periodica dell'assistito essendo attrezzata, tra l'altro, per la gestione dell'assessment da remoto attraverso propria piattaforma di video/consulto e agendo secondo le linee guida InterRAI per la valutazione da remoto.

Dalla presa in carico alla dimissione del paziente, tutto il percorso di cura è tracciato con l'utilizzo degli strumenti di InterRAI che consentono la registrazione di tutti gli eventi domiciliari e la loro rendicontazione, oltre al trasferimento delle informazioni sul Fascicolo Sanitario Elettronico.

### **Chi può richiedere il servizio**

I Servizi sono rivolti a qualunque persona, non vi è limite di età (bambino/anziano), in situazione di



**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**  
**CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

fragilità, caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulazione;
- 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 ostacolanti (barriere architettoniche).

### **Attivazione del Servizio**

L'attivazione del servizio di assistenza avviene attraverso una delle seguenti modalità:

- ▶ Il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta o un medico del Sistema Sanitario Nazionale (SSN) rilascia all'assistito (o ad un suo familiare) la richiesta di attivazione di Assistenza domiciliare, specificando il bisogno assistenziale;
- ▶ Mediante dimissioni protette, richieste dall'Ospedale in cui il paziente è ricoverato.

La richiesta viene inviata al Distretto che effettua una valutazione del caso per definire un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il Distretto, in accordo con il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, definisce il PAI condividendolo con l'assistito e/o i suoi familiari o caregiver. Nel PAI sono indicati gli obiettivi assistenziali, la durata, la modalità di erogazione delle cure e i professionisti coinvolti (infermiere, fisioterapista, etc).

La Cooperativa Auxilium una volta ricevuto il PAI, organizza con i suoi professionisti l'assistenza del paziente a domicilio, garantendo la continuità assistenziale.

### **Tempi di attivazione del Servizio e gestione della lista d'attesa**

L'assistenza verrà erogata entro massimo 24 ore dal momento in cui la Cooperativa riceve il Piano Assistenziale, ovvero entro massimo 6 ore dalla richiesta formale inoltrata dal Servizio Cure Domiciliari in caso di dimissioni protette.

Nel caso in cui il paziente venisse inserito in una lista d'attesa, questa sarà gestita secondo criteri di accessibilità, di equità, trasparenza, a tutela dei diritti dei pazienti.

La priorità della presa in carico dei pazienti in lista di attesa sarà condivisa con il Distretto Sanitario dell'ASP e valutata in funzione di:

- indicatori clinici e sociali emersi nella fase di Valutazione Multidimensionale;
- criteri di urgenza ad esito del processo di valutazione o imposti dal legislatore;

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50- 00187 Roma

Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)

Tel. 0973/584214 – Fax 0973/683270

Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila

PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761

Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**  
**CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

- ordine cronologico della data di arrivo della richiesta di attivazione del PAI, da parte del Distretto di competenza;
- variazione delle condizioni cliniche del paziente.

### **Gli orari di svolgimento dei Servizi**

Il Servizio Cure Domiciliari è erogato dalle ore 8,00 alle ore 20,00 e se previsto dal piano

assistenziale anche nei giorni festivi.

Nel dettaglio:

- per le Cure domiciliari Integrate (ADI) di I° livello, il servizio è operativo dalle 8:00 alle 20:00, 5 giorni su 7;
- per le Cure domiciliari Integrate (ADI) di II° livello, il servizio è operativo dalle 8:00 alle 20:00, 6 giorni su 7;
- Cure Domiciliari di III Livello: tutti i giorni, compresi i festivi, in ragione del PAI, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed in pronta disponibilità notturna dalle ore 20.00 alle ore 8.00;
- per le Cure Palliative Domiciliari di livello base, il servizio è operativo dalle dalle 8:00 alle 20:00, 7 giorni su 7 se previsto nel PAI, ed è garantita la pronta disponibilità medica infermieristica h24.

### **Gestione emergenze/urgenze**

Posto che il Servizio Cure Domiciliari non è un servizio di emergenza - urgenza, per le eventuali patologie acute o riacutizzazioni di patologie croniche che coinvolgono questi pazienti, è buona regola interpellare il Medico di Famiglia (MMG/PLS) durante le ore diurne dal lunedì al venerdì, o il Medico della Continuità Assistenziale (Guardia Medica) durante le ore notturne ed i giorni festivi e prefestivi. Per le emergenze, invece, ovvero nel caso in cui le condizioni cliniche di un paziente dovessero avere un repentino, quanto improvviso peggioramento, si dovrà richiedere l'intervento del 118, che ha piena facoltà organizzativa per la corretta allocazione del paziente presso le strutture sanitarie, al fine di assicurare le necessarie cure del caso, comunicando tale situazione al medico di famiglia/PLS.

Nel frattempo, comunque, il personale sanitario presente al domicilio del paziente ove si è verificata l'emergenza, attiva tutte le procedure BLS/D utilizzando, se necessario e se di competenza, la borsa/zaino delle emergenze di riferimento.

A tal proposito, si evidenzia che tutto il personale coinvolto nel processo delle "Cure domiciliari" è in possesso dell'attestato BLS/D (rianimazione cardio-polmonare con l'uso del defibrillatore semi-automatico) in corso di validità.

Auxilium, inoltre, riconoscendo il grande valore delle "risorse umane", è da sempre attenta all'aggiornamento formativo delle proprie figure professionali, sia per garantire un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, che per una valorizzazione delle stesse.



**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

### **Accesso ai documenti amministrativi e sanitari**

La documentazione sanitaria sarà presente al domicilio dell'assistito per tutta la durata del trattamento. Pertanto, è a disposizione dell'assistito stesso senza alcun tipo di controllo da parte dell'operatore. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso. L'interessato o i suoi familiari possono inoltrare, una formale richiesta di accesso agli atti agli uffici della Centrale Operativa del servizio Cure Domiciliari, sulla quale vanno indicate le generalità del richiedente, gli estremi del documento oggetto della richiesta e le motivazioni della richiesta. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta e per ottenere copia della documentazione è dovuto un rimborso dei costi di riproduzione, secondo modalità che saranno comunicate in fase di richiesta. Nel caso in cui il paziente sia stato assistito in regime di accreditamento istituzionale, le copie della documentazione del percorso assistenziale vanno richieste direttamente all'Azienda Sanitaria di appartenenza.

### **Modalità di segnalazione reclami e sistema di valutazione e soddisfazione dei pazienti e caregivers**

L'Auxilium, al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Qualità è quindi valutata attraverso:

- appropriati indicatori di performance assistenziale, monitorati Direzione sanitaria;
- raccolta e analisi della soddisfazione dei propri assistiti, attraverso il questionario di qualità percepita;
- analisi e gestione dei reclami.

La Cooperativa, quindi, garantisce la funzione di tutela del paziente/utente, attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio e/o comportamento o modalità d'intervento, che abbia negato o limitato l'accesso alla prestazione offerta.

La persona assistita e/o i suoi familiari, attraverso l'utilizzo del format "Scheda Reclamo", allegato alla presente Carta dei Servizi, consegnato a domicilio e disponibile presso la Sede Operativa del Servizio, può presentare suggerimenti e/o reclami recapitandoli al seguente indirizzo:

Sede Amministrativa Cooperativa Auxilium - Contrada Chianizzi snc  
zona industriale - 85038 Senise (PZ)

La Cooperativa si impegna a rispondere ai reclami entro 7 giorni dal ricevimento.

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50- 00187 Roma

Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)

Tel. 0973/584214 – Fax 0973/683270

Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila

PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761

Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112



**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**  
**CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

Al fine di verificare il livello di gradimento percepito dall'utente relativamente all'organizzazione e all'assistenza ricevuta, é disponibile presso la sede operativa del Servizio, in via dei Cacchi n. 8 – 67100 L'Aquila, e in allegato alla documentazione consegnata a domicilio, il "Questionario di rilevazione del gradimento del servizio ricevuto" (Customer Satisfaction).

Il Questionario, compilabile anche in forma anonima, può essere trasmesso alla Cooperativa Auxilium tramite gli operatori domiciliari, ovvero consegnato direttamente presso la sede operativa o spedito all'indirizzo: Sede Amministrativa Cooperativa Auxilium - Contrada Chianizzi snc zona industriale - 85038 Senise (PZ).

**Allegati:**

- SCHEDA RECLAMI
- SCHEDA PER LA PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
- QUESTIONARIO (CUSTOMER SATISFATION)

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50– 00187 Roma

Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)

Tel. 0973/584214 – Fax0973/683270

Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila

PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761

Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112



**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

Allegato 1

**MODULO RECLAMI**

Data .....

**AL PRESIDENTE**

**Dell' Auxilium Società Cooperativa Sociale  
Via Sicilia n. 50 - Roma**

Il sottoscritto .....

utente    familiare di utente

del servizio Cure Domiciliari inoltra con la presente **lamentela** relativa a disservizio intervenuto nell'area:

- personale infermieristico
- personale fisioterapico
- personale assistenziale
- personale dell'ufficio Cure Domiciliari
- personale degli uffici amministrativi aziendali
- coordinatore servizio Cure Domiciliari
- altro

Il sottoscritto precisa che il disservizio è avvenuto in data

.....

Il disservizio è:

- occasionale
- frequente

Breve descrizione del disservizio:

.....  
.....  
.....

**Firma** \_\_\_\_\_

La risposta Le sarà inviata entro 7 giorni dal ricevimento della presente (data di protocollo) all'indirizzo qui indicato: .....

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50- 00187 Roma

Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)

Tel. 0973/584214 – Fax0973/683270

Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila

PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761

Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112



**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

**AL PRESIDENTE  
Dell' Auxilium Società Cooperativa Sociale  
Via Sicilia n. 50 - Roma**

Il sottoscritto .....

utente     familiare di utente

del servizio Cure Domiciliari segnala con la presente **apprezzamento** relativamente all'area:

- personale infermieristico
- personale fisioterapico
- personale assistenziale
- personale dell'ufficio Cure Domiciliari
- personale degli uffici amministrativi aziendali
- coordinatore servizio Cure Domiciliari
- altro

Breve descrizione dell'apprezzamento di cui si vuole dare segnalazione:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Firma** \_\_\_\_\_

**Data** .....

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

*Sede legale: Via Sicilia n° 50– 00187 Roma*

*Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)*

*Tel. 0973/584214 – Fax0973/683270*

*Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila*

*PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761*

*Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112*



**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

*Allegato 2*

**SCHEDA PER LA PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Data .....

**AL PRESIDENTE  
Dell' Auxilium Società Cooperativa Sociale  
Via Sicilia n. 50 - Roma**

Il sottoscritto .....

utente

familiare di utente .....

Che usufruisce del servizio Cure Domiciliari, inoltra la presente comunicazione di presa visione della Carta dei Servizi sottoscitta.

**Firma** \_\_\_\_\_

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

*Sede legale: Via Sicilia n° 50– 00187 Roma*

*Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)*

*Tel. 0973/584214 – Fax0973/683270*

*Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila*

*PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761*

*Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112*

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

**Allegato 3**

**QUESTIONARIO (CUSTOMER SATISFACTION):**

Gentile Signora/Signore,

La invitiamo a compilare la presente indagine conoscitiva sulla qualità del servizio di Cure Domiciliari misurata attraverso il grado di soddisfazione degli Utenti/ Familiari beneficiari del servizio stesso. Il questionario ci permetterà di comprendere meglio le Vostre esigenze e necessità.

*La ringraziamo anticipatamente per la cortese collaborazione.*

Compilato da: o utente o familiare o assistente

familiare o altro

SESSO o maschio o femmina Età in anni \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' o italiana o comunitaria o extracomunitaria

SCOLARITA' o nessuna o scuola obbligo o scuola sup. o laurea/altro

PROFESSIONE o casalinga o operaio o impiegato o dirigente o pensionato

o artigiano/ commerciante o studente o disoccupato o altro

1. Come è venuto a conoscenza del servizio di assistenza domiciliare erogato dalla Cooperativa Auxilium?

Amici/familiari       MMG/PLS       Servizi Sociali       Volantini/pubblicità/internet

2. E' soddisfatto del tempo che e' intercorso tra il primo colloquio e l'inizio del programma di Cure domiciliari?

Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

3. Come considera l'organizzazione del servizio di Cure domiciliari?

Scarso       Sufficiente       Discreto       Buono

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

*Sede legale: Via Sicilia n° 50- 00187 Roma*

*Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)*

*Tel. 0973/584214 – Fax0973/683270*

*Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo – Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila*

*PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) – P.IVA e C.F. 01053600761*

*Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112*

**AUXILIUM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**  
**CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

4. Come considera il rispetto della riservatezza personale (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc...)?

Scarso                       Sufficiente                       Discreto                       Buono

5. E' soddisfatto delle indicazioni/informazioni fornite dall'operatore per la gestione domiciliare del Suo familiare?

Per nulla                       Poco                       Abbastanza                       Molto

6. Come considera la cortesia e disponibilità degli operatori del servizio?

Scarso                       Sufficiente                       Discreto                       Buono

7. In caso di chiamata urgente, come valuta la tempestività di risposta alla chiamata da parte degli operatori del servizio domiciliare?

Scarso/ non ne ho mai avuto bisogno                       Sufficiente                       Discreto                       Buono

8. Durante il periodo di erogazione del servizio ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza?

Se si quali?                       Si                       No

118                       Guardia medica                       Pronto soccorso                       Altro

9. Dal punto di vista dei rapporti umani è rimasto soddisfatto degli operatori del servizio di Cure domiciliari?

Per nulla                       Poco                       Abbastanza                       Molto

10. In generale come valuta il servizio di cure domiciliari?

Scarso                       Sufficiente                       Discreto                       Buono

---

**AUXILIUM SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Sede legale: Via Sicilia n° 50- 00187 Roma  
Sede Amministrativa : Contrada Chianizzi snc Zona Industriale - 85038 Senise (PZ)  
Tel. 0973/584214 - Fax0973/683270  
Sede Operativa/Organizzativa Regione Abruzzo - Via dei Cacchi n. 8, L'Aquila  
PEC: [auxilium@pec.it](mailto:auxilium@pec.it) - P.IVA e C.F. 01053600761  
Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative n. A149112