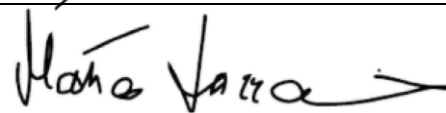
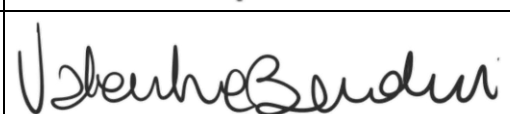



DOCUMENTO ORGANIZZATIVO

SERVIZIO C-DOM

Codice documento	N. Revisione	Motivo	Data
DO - ADI	02	Approvazione Responsabile Sanitario Medico Unico	31/03/2020
DO - ADI	03	Aggiornamento nomine Care Manager e Responsabile Sanitario Medico Unico	23/02/2021
DO - ADI	04	Aggiornamento	16/03/2022
DO - ADI	05	Aggiornamento nomina e Approvazione Responsabile Sanitario Medico Unico	21/11/2022
DO - ADI	06	Aggiornamento	01/12/2022
DO - CDOM	00	Aggiornamento DGR 6867/22 C-DOM	01/04/2023
DO - CDOM	01	Aggiornamento per modifiche organizzative C-DOM	22/03/2024

Fasi	Motivo	Data	Firma
Redazione	Responsabile Qualità	22/03/2024	
Verifica	Care Manager ATS Insubria Coordinatore e Referente Amministrativo	22/03/2024	
Verifica	Care Manager ATS Milano	22/03/2024	
Approvazione	Responsabile Sanitario Medico Unico	22/03/2024	
Approvazione	Legale Rappresentante	22/03/2024	

Sommario

1.	Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus	3
2.	Orientamento alla qualità e al paziente/utente	3
3.	Rapporti istituzionali	3
4.	Carta dei servizi	4
5.	Ufficio relazioni con il pubblico (URP).....	4
6.	La struttura delle responsabilità.....	4
7.	Volumi.....	8
8.	Bacino di utenza	9
9.	Centrale operativa.....	9
10.	I sistemi di programmazione e controllo	10
11.	Personale	10
12.	Disposizioni finali	11

1. Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus

Azzurra S.C.S. Onlus ha la propria sede legale in Via Ledro n. 5 a Varese (VA), sede organizzativa regionale per l'erogazione del servizio di C-DOM Cure Domiciliari e sede operativa per ATS INSUBRIA, entrambe chiuse al pubblico.

Ha sede operativa presso via Tadini n. 38 a Castano Primo (MI) per ATS MILANO – CITTÀ METROPOLITANA. Azzurra è una cooperativa sociale nata nel 1996 per l'erogazione di servizi sociosanitari e assistenziali in regime residenziale, semiresidenziale e domiciliare e da sempre si impegna ad utilizzare tutte le risorse disponibili per sostenere la crescita dell'istituzione, l'innovazione e il miglioramento continuo dell'assistenza. Le linee di indirizzo aziendali sono:

Promuovere la qualità e la sicurezza delle cure, con particolare riguardo agli aspetti professionali, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona;

- Razionalizzare l'utilizzo delle risorse, sostenere la qualificazione professionale e valorizzare il contributo delle persone;
- Incoraggiare l'innovazione ed estendere la politica di orientamento all'utente a tutta la struttura aziendale;
- Assicurare la continuità dell'assistenza e sviluppare modalità di integrazione tra le articolazioni organizzative aziendali con le istituzioni esterne, con particolare riferimento alle ATS, alle Comunità e alla Regione.

2. Orientamento alla qualità e al paziente/utente

Azzurra riserva grande attenzione alla promozione della qualità e alla sicurezza delle cure e dei servizi. È interesse dell'Azienda proseguire in questa direzione, coinvolgendo tutte le figure sanitarie e amministrative in processi strutturati al miglioramento continuo della qualità. Tale processo di rinnovamento organizzativo, gestionale e professionale fondato sui principi del miglioramento continuo della qualità e sulla verifica dei risultati intende riservare particolare enfasi agli aspetti peculiari della qualità in ambito sanitario, quali:

- Efficacia;
- Appropriatezza;
- Sicurezza;
- Continuità delle cure.

Si intende, inoltre, riconoscere la centralità del paziente-utente in tutte le fasi del processo di programmazione e di erogazione dell'assistenza, attraverso il miglioramento degli aspetti legati all'informazione, alla relazione, all'umanizzazione e alla personalizzazione delle cure.

Tali funzioni sono sostenute dal Responsabile Sanitario, dal Care Manager, dal Responsabile del Sistema Informativo e dal Responsabile Qualità posti in staff alla direzione generale. Essi, oltre a curare gli aspetti della qualità previsti dal sistema istituzionale, assicurano il coordinamento dei progetti e delle iniziative di miglioramento della qualità, la diffusione di conoscenze e strumenti per promuovere il cambiamento, l'assistenza nei processi di implementazione e gestione dei sistemi di certificazione, la collaborazione all'individuazione e all'utilizzo di indicatori di performance e di qualità.

Nell'erogazione degli interventi Azzurra presta particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- La cura e la valorizzazione del capitale umano;
- La relazione tra l'assistito e l'operatore;
- Il rapporto con la famiglia, con l'ente inviante e con tutti gli attori del contesto di riferimento dell'assistito;
- Il progetto individualizzato;
- L'innovazione, sia nei progetti che negli strumenti e nelle modalità operative.

Obiettivo e scopo primario del servizio di C-DOM è dunque quello di consentire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita, riducendo il ricorso ai ricoveri ospedalieri e alle strutture residenziali.

Sostenere le persone in situazioni di bisogno è possibile solo nella consapevolezza che ogni uomo porti con sé un valore assoluto, non riconducibile a comodi schemi di efficienza o produttività delle prestazioni.

L'uomo viene prima della sua malattia e "farsi carico" dell'assistito significa considerare la persona prima del suo problema e non semplicemente "curare" e/o "riabilitare" una funzione. Vogliamo essere attenti al "malato-persona" prima che al "malato-paziente".

3. Rapporti istituzionali

Azzurra presidia con attenzione sia le relazioni istituzionali con la realtà territoriale, testimoniate dall'attiva collaborazione con le ATS, con i MMG/PLS e con le altre unità di offerta, sia il complesso sistema dei rapporti con l'utenza attraverso specifici organismi aziendali.

4. Carta dei servizi

Azzurra ha adottato, con proprio provvedimento, la Carta dei servizi aziendale, che contiene tutte le informazioni utili al cittadino per orientarsi nel complesso sistema dell'offerta aziendale di prestazioni e servizi. Particolare importanza è attribuita alla definizione ed al monitoraggio degli standard di qualità dei servizi, definiti con la direzione sanitaria e con il referente dell'Unità operativa.

5. Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

L'Ufficio relazioni con il pubblico è un organismo di partecipazione a disposizione dei cittadini per migliorare l'accesso e la qualità dei servizi sanitari. Ad esso, in particolare, sono affidati i seguenti compiti:

- Assicurare l'ascolto dell'utenza accogliendo segnalazioni, osservazioni e reclami ed avviando quanto necessario per una tempestiva risposta alle istanze presentate;
- Provvedere al monitoraggio periodico del grado di soddisfazione dei pazienti in rapporto ai servizi offerti, segnalando ai responsabili le aree di criticità, al fine di adottare gli opportuni provvedimenti migliorativi.

6. La struttura delle responsabilità

Il Consiglio di Amministrazione è costituito dal Presidente (Legale Rappresentante) e dai consiglieri che sono a capo dell'intera struttura e attività della cooperativa.

Nello specifico, per il **servizio di C-DOM** la struttura della responsabilità è la seguente:

Legale Rappresentante:

- Rappresentante della Cooperativa;
- Da esecuzione delle delibere del CDA;
- Responsabile della tutela dei dati personali;
- Predisporre il budget annuale e propone il progetto di bilancio;
- Sovrintende e coordina la struttura organizzativa, amministrativa e contabile e i sistemi di pianificazione, programmazione e controllo, nonché i sistemi informativi;
- Conferisce incarichi a professionisti e società per la prestazione di consulenze e servizi professionali;
- Verifica con la Direzione Sanitaria l'andamento dei singoli servizi e la rispondenza con gli obiettivi assistenziali ed economici e con i modelli organizzativi prefissati;
- Richiede azioni correttive laddove vi siano scostamenti significativi;
- Compie ogni atto di gestione ordinaria della Cooperativa.

Responsabile Sanitario Medico Unico:

- Titolare delle attività sanitarie previste dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia;
- Cura ogni interlocuzione con il Medico di Medicina Generale del paziente, qualora necessarie;
- Cura ogni interlocuzione con le Direzioni Sanitarie di Regione Lombardia, ATS e ASST di riferimento, qualora necessarie;
- Organizza l'erogazione delle attività in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico, il Coordinatore Fisioterapico e con i Care Manager;
- È Responsabile delle attività di Valutazione Multidimensionale per la valutazione dei bisogni, la definizione di un Piano di Assistenza Individualizzato e la programmazione degli interventi;
- Organizza, in collaborazione con i Coordinatori dei servizi infermieristici e fisioterapici, riunioni periodiche con i professionisti per monitorare l'andamento delle attività assistenziali e discutere problematiche tecnico-organizzative;
- Garantisce la continuità assistenziale richiesta dai pazienti in collaborazione con i Coordinatori infermieristici e fisioterapici e gli specialisti coinvolti nell'assistenza;
- Supervisiona l'attività dei medici specialisti coinvolti nel servizio;
- Cura, insieme ai coordinatori infermieristici e fisioterapici ed ai Care Manager, la comunicazione e la relazione con gli assistiti e i famigliari in relazione alla presa in carico e alla continuità assistenziale;
- Redige, aggiorna, valida e diffonde i protocolli, le procedure ed eventualmente le linee guida in materia sanitaria e sociosanitaria secondo le EBN e le EBM;
- Vigila sulla corretta conservazione della documentazione sanitaria e sociosanitaria prodotta durante il servizio;

- Verifica della corretta applicazione dei protocolli, procedure e linee guida;
- Vigila sugli aspetti igienico sanitari;
- Vigila sul corretto approvvigionamento, conservazione e smaltimento dei farmaci (ove presenti) e parafarmaci;
- Vigila sulla corretta gestione e smaltimento dei rifiuti speciali e sanitari prodotti durante l'erogazione del servizio;
- Organizza il servizio in collaborazione con il Care Manager e i professionisti coinvolti nel servizio;
- Individua gli obiettivi inerenti la qualità, la valutazione degli stessi e identifica, in collaborazione con il Responsabile della qualità, le azioni di miglioramento;
- Partecipa alle riunioni di equipe previste dalla UdO;
- Redige e attua, in collaborazione con le altre figure coinvolte nel servizio, il programma di formazione con particolare attenzione alle tematiche inerenti i servizi domiciliari, la gestione del rischio clinico, l'umanizzazione delle cure, la gestione dei conflitti e/o su tematiche suggerite dalla ATS;
- Garantisce il mantenimento dei requisiti sanitari previsti e la verifica di qualità degli interventi svolti, della corretta gestione (acquisizione, stoccaggio, distribuzione, utilizzo o manutenzione di tutto il materiale sanitario/presidi/attrezzature/apparecchiature, della sorveglianza sulla valutazione del personale e sulla documentazione sanitaria da questi redatta, della gestione del rischio clinico, della definizione delle modalità di comunicazione e raccordo con i medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, nonché con gli specialisti di riferimento).

Care Manager e Coordinatore Amministrativo:

- Cura i rapporti con ATS, ASST di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria;
- Vigila sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria prevista dalla normativa vigente applicabile relativa all'accreditamento dell'UdO per il servizio C-DOM comprese cure palliative;
- Vigila sulla corretta conservazione e archiviazione della documentazione sociosanitaria prevista dalla normativa vigente applicabile relativa all'accreditamento dell'UdO per il servizio C-DOM comprese cure palliative;
- Vigila sul rispetto di quanto previsto dal DPS aziendale;
- Coordina il servizio in base alle indicazioni del Responsabile Sanitario Medico Unico;
- Fa rispettare e vigila la corretta applicazione dei principi contenuti nel codice etico, nel regolamento interno, nonché di quanto previsto dal SGQS;
- Intrattiene i rapporti con tutti gli stakeholder coinvolti a vario titolo nel servizio;
- Riferisce periodicamente al legale rappresentante sull'andamento del servizio;
- Vigila sul rispetto dell'applicazione della normativa vigente applicabile in materia di rapporti di lavoro;
- Cura la comunicazione e la relazione con gli assistiti e i famigliari nelle varie fasi di pianificazione e attuazione delle attività assistenziali.

Coordinatore Infermieristico:

- Coordina l'attività assistenziale;
- Coordina l'attività infermieristica;
- Cura, insieme al Responsabile Sanitario Medico Unico ed ai Care Manager, la comunicazione e la relazione con gli assistiti e i famigliari in relazione alla presa in carico e alla continuità assistenziale;
- Collabora con il Responsabile Sanitario Medico Unico per la corretta applicazione/aggiornamento delle procedure in essere;
- Partecipa se necessario all'attività di Valutazione Multidimensionale e dunque alla valutazione di bisogni sanitari;
- Supporta i professionisti infermieri nella redazione di relazioni assistenziali;
- Garantisce la continuità assistenziale richiesta dal paziente in collaborazione con i Care Manager e gli specialisti coinvolti nell'assistenza.
- Referente del sistema informativo:
- Raccoglie, elabora e archivia i dati di struttura, processo ed esito con le seguenti finalità:
- Sostanzare e ridefinire le politiche e gli obiettivi della UdO e del soggetto gestore;

- Fornire alle strutture organizzative il ritorno informativo necessarie alle valutazioni di loro competenza;
- Rispondere al debito informativo nei confronti di Regione Lombardia, di ATS e delle ASST.
- Referente Per I Rapporti Giuridici Con Gli Uffici Sul Territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali
- Fornisce agli uffici di protezione giuridica delle ASST, ai comuni, ai centri per Le Cure Domiciliari o altri il ritorno informativo necessari alle valutazioni di loro competenza.

Unità operativa

È composta da:

- Medici specialisti (secondo DGR n. 3541 del 30/05/2012)
- Infermieri
- Professionisti della riabilitazione motoria e psicomotoria
- ASA/OSS
- Psicologo
- Educatore

È definita Unità operativa in quanto prevede attività multidisciplinari nell'ambito delle C-DOM, con un proprio responsabile Care Manager, che in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico, coordina, in autonomia funzionale, le varie attività sociosanitarie presso il domicilio del paziente e la gestione di un proprio magazzino di presidi sanitari.

Prestazioni e servizi erogati

Azzurra eroga prestazioni sanitarie e sociosanitarie sul territorio, presso il domicilio dei pazienti, solo su prescrizione del Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, nell'attività di C-DOM per i seguenti profili/Voucher, che a seguito di rivalutazione richiesta dalla Dgr 6887/22 saranno:

Prelievo

Prestazionali: generico, gestione alvo, gestione catetere, gestione stomie, lesioni A

Percorso lesioni B

Percorso lesioni C

Percorso lesioni D

Percorso Fisioterapia A

Percorso Fisioterapia B

Percorso Fisioterapia C

Percorso Fisioterapia D

LIVELLI I, II, IIA, IIB, IIC

Alta Intensità

I profili sopra citati vanno a integrarsi e migliorare l'assistenza erogata con la precedente normativa, valutando la specificità di ogni presa in carico con Valutazioni Multidimensionali e Triage volti a definire i bisogni assistenziali di ogni assistito.

Attività eseguite

Prestazioni mediche	Visita specialistica Rilevazione dati per stesura PAI Colloquio con altri operatori Colloquio MAP/ medico ospedaliero
Prestazioni infermieristiche	Rilevazione dati per stesura PAI Prelievo ematico Rilevazione parametri ECG – Esecuzione Colloquio MAP-MH Educazione Sanitaria/Gestionale Educazione Sanitaria/Ausili- Protesi Educazione Sanitaria Prevenzione Lesioni Supervisione NAD (Enterale-NPT) Somministrazione farmaci classe A (SC/IM) Colloquio con altri operatori Terapia infusione giornaliera Gestione catetere vescicale/venoso centrale Gestione stomie Gestione SNG/PEG Medicazioni Prelievo TAO
Psicologo	Rilevazione dati per stesura PAI Colloquio con MAP/MH Colloquio con parenti
Professionisti della riabilitazione	Rilevazione dati per stesura PAI Colloquio con MAP/MH Educazione sanitaria/gestionale Educazione sanitaria/ausili e protesi Educazione sanitaria prevenzione LDP Colloqui con altri operatori Recupero articolare Rinforzo muscolare Mobilizzazione preventiva e passiva Trattamento secrezioni bronchiali Controllo attivo della postura Deambulazione assistita con supervisione Training uso carrozzina/ausili Training posturale
ASA/OSS	Rilevazione dei dati per stesura PAI Rilevazione segni e sintomi Colloquio con altri operatori Igiene personale Trasferimenti Mobilizzazione a letto Prevenzione danni terziari Supporto ad altre figure
Educatore professionale	Rilevazione dati per stesura PAI Mantenimento e potenziamento delle autonomie personali residue Colloqui con altri operatori Attivazione di risorse esterne Interventi di orientamento e sostegno nella relazione

Ogni figura si coordina con le altre figure sanitarie nell' erogazione delle prestazioni di C-DOM integrata. In caso di dimissioni del paziente verso altra tipologia di cura quali l'RSA, la rete delle cure palliative, della terapia del dolore e la rete di cure palliative e terapia del dolore pediatrica, la documentazione prodotta dagli operatori che hanno assistito la persona nel processo di cura sono a disposizione per i passaggi di consegna necessari. Il care manager, dopo aver preso contatti con gli uffici di zona per definire tale passaggio dell'assistito ad altra tipologia di cura, definisce, in caso di bisogno, quanto necessario per il trasferimento delle informazioni per un corretto e completo passaggio di consegne con i colleghi di altre Unità Operative.

7. Volumi

Nel corso del 2023 sono state erogate le seguenti prestazioni su ATS Insubria:

PROFESSIONE	DESCRIZIONE	NUMERO	%
Infermieristica	Prelievi	2876	20,14%
	Gestione Cv	714	5,01%
	Medicazioni semplici + GCV	5177	36,27%
	Medicazioni complesse	3084	21,61%
Terapisti riabilitazione	Riabilitative	2212	15,50%
ASA/OSS	Igiene	48	0,33%
Fisiatrice	Valutazione e stesura PRI	76	0,53%
Altre	SNG - Flebo	89	0,62%
TOTALE		14276	100%

Nel corso del 2023 sono state erogate le seguenti prestazioni su ATS Milano:

PROFESSIONE	DESCRIZIONE	NUMERO	%
Infermieristica	Prelievi	1355	5,82%
	Medicazioni semplici + GCV	3631	15,6%
	Medicazioni complesse	7881	33,87%
Terapisti riabilitazione	Gestione CV	628	2,7%
	Riabilitative	3981	17,11%
ASA/OSS	Igiene	138	0,59%
Fisiatrice	Valutazione e stesura PRI	27	0,12%
Altre	-	22	0,09%
	TOTALE	17663	100%

Nell' anno 2023 abbiamo registrato un aumento delle attivazioni ADI con nuove attivazioni nel distretto di Garbagnate e Rho grazie all'inizio di una collaborazione con nuovi professionisti.

Nel 2023 abbiamo inoltre aderito al contratto di scopo del PNRR ottenendo un ulteriore parte di budget. L'adesione al contratto di scopo si estenderà anche per il 2024.

L'attività sanitaria si sviluppa attraverso prestazioni mono professionali con una copertura del territorio di cinque giorni la settimana per un totale minimo di 42 ore settimanali, e attraverso la C-DOM integrata, con prestazioni che si sviluppano sette giorni su sette per un totale minimo di 49 ore settimanali.

8. Bacino di utenza

Azzurra eroga prestazioni sanitarie e sociosanitarie presso il domicilio dei pazienti nei seguenti territori regionali delle ATS (Agenzia di tutela della salute) a cui fanno riferimento le ASST (Azienda Socio-Sanitaria Territoriale) e relativi ambiti ex distrettuali. Nello specifico:

- ATS INSUBRIA
 - o Arcisate (Asst Sette Laghi)
 - o Azzate (Asst Sette Laghi)
 - o Busto Arsizio (Asst Valle Olona)
 - o Castellanza (Asst Valle Olona)
 - o Cittiglio (Asst Sette Laghi)
 - o Gallarate (Asst Valle Olona)
 - o Sesto Calende (Asst Sette Laghi)
 - o Somma Lombardo (Asst Valle Olona)
 - o Tradate (Asst Sette Laghi)
 - o Varese (Asst Sette Laghi)

- ATS MILANO – Asst Ovest Milanese Ambiti distrettuali:
 - o Legnano (Legnano, Rescaldina, Cerro Maggiore, San Giorgio su Legnano, Dairago, Villa Cortese, Busto Garolfo, Canegrate, Parabiago, Nerviano, san Vittore Olona)
 - o Castano Primo (Vanzaghella, Magnago, Castano Primo, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Buscate, Arconate, Cuggiono, Inveruno, Bernate Ticino)
 - o Magenta (Casorezzo, Ossona, Arluno, Mesero, Marcallo con Casone, Boffalora Sopra Ticino, Santo Stefano Ticino, Sedriano. Vittuone, Bareggio, Corbetta, Magenta)
 - o Distretto Rhodense : Lainate, Arese, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Vanzago, Cornaredo, Settimana Milanese, Rho, Pero
 - o Distretto Garbagnate : Solaro, Cesate, Garbagnate Milanese, Senago, Paderno Dugnano, Bollate, Baranzate, Novate Milanese.

- o

9. Centrale operativa

La Centrale Operativa lavora in staff con il Care Manager e Coordinatore infermieristico. Il personale opera esclusivamente in loco, presso gli uffici di Azzurra di Via Ledro n. 5 a Varese per ATS INSUBRIA, e presso gli uffici di Azzurra di via Tadini n.38 per ATS MILANO. La Centrale Operativa svolge attività di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al soggetto gestore e unitamente al Care Manager e Coordinatore infermieristico. Assume la diretta responsabilità delle funzioni attribuite alla sua competenza e concorre, con la formulazione di proposte e pareri, alle decisioni assunte dal Presidente.

La centrale operativa più specificamente:

- Organizza e coordina i servizi assistenziali in staff con il Care Manager e il Coordinatore infermieristico;
- Attiva le necessarie iniziative per assicurare la maggior accuratezza e qualità dei servizi sanitari erogati ai pazienti;
- Svolge funzioni interlocutorie nei confronti degli operatori, dei pazienti, delle ATS, delle Asst, dei MAP/PLS di competenza;
- Svolge attività di controllo delle prestazioni sociosanitarie erogate dagli operatori;
- Garantisce l'osservazione dei criteri organizzativi e gestionali di sua competenza secondo i requisiti richiesti dalla Regione;
- Garantisce la gestione del materiale sanitario.

Ogni operatore, per spostarsi tra i diversi domicili dei propri pazienti, userà il proprio mezzo di trasporto e gli sarà corrisposto il rimborso chilometrico.

10. I sistemi di programmazione e controllo

Gli obiettivi strategici annuali sono definiti nell'ambito del CdA. Tali linee di indirizzo sono di seguito sinteticamente descritte:

- Adeguamento dell'offerta dei servizi in attuazione del riordino della rete aziendale;
- Realizzazione dei progetti di riqualificazione dell'assistenza sanitaria locale in raccordo e con particolare attenzione a creare sinergie e integrazione fra i progetti aziendali, regionali e nazionali;
- Miglioramento della qualità e della appropriatezza dei servizi erogati e potenziamento del sistema dei controlli interni;
- Rispetto puntuale dell'obiettivo economico determinato dal budget annuale e formalizzato dal CdA;
- Consolidamento e sviluppo dell'attività di integrazione del processo di accoglienza dei pazienti con particolare riguardo ai sistemi di presa in carico, di informazione;
- Miglioramento degli indicatori economico-gestionali;
- Attendibilità e rispetto dei tempi sui flussi informativi.

Azzurra Soc. Coop. Soc. Onlus ha disposto di far sottoscrivere agli operatori un'autocertificazione per quanto concerne il controllo degli automezzi, dell'iscrizione all'albo professionale e della formazione obbligatoria ECM che verrà raccolta all'inizio di ogni anno. Inoltre, i Care manager effettueranno un controllo a campione sui documenti che attestino la veridicità di quanto dichiarato nelle autocertificazioni.

11. Personale

Il capitale umano rappresenta un fattore chiave per il buon funzionamento delle organizzazioni professionali. Queste ultime, infatti, devono buona parte dei loro successi e della qualità dei servizi alle capacità professionali e umane degli operatori. Ciò vale in special modo nel settore sociosanitario, dove esiste un alto grado di autonomia professionale e un rapporto diretto tra personale e pazienti-utenti.

È interesse della Cooperativa creare le migliori condizioni di operatività per il personale, presidiando tutti i processi amministrativi e gestionali: reclutamento, addestramento, valutazione, percorsi di qualificazione professionale, formazione.

Nel perseguimento dei predetti obiettivi ci si attiene, in particolare, alle indicazioni programmatiche aziendali, tese alla costante ricerca di un equilibrio tra l'esigenza di contenere la spesa strutturale del personale, in relazione alle compatibilità economiche del sistema e la necessità di garantire standard assistenziali di alto livello.

Ferma restando la responsabilità della direzione generale sulla politica complessiva del personale ed il suo impegno a garantire la necessaria integrazione fra aspetti e competenze di tipo amministrativo e sanitario, si individuano all'interno della Cooperativa le seguenti articolazioni organizzative dedicate a questa importante funzione:

- Gestione delle risorse umane
- Formazione (in staff alla direzione aziendale)

L'Ufficio Direzione Generale in merito alla Gestione delle risorse umane si occupa degli aspetti normativi, economici e giuridici attivando, in particolare, i processi di assunzione e dimissione del personale nonché quelli relativi agli sviluppi di carriera.

La gestione delle risorse umane è prerogativa del Care Manager, che in collaborazione con il Coordinatore infermieristico e il Responsabile Sanitario Medico Unico, si occupa di:

- Definire nel rispetto delle direttive aziendali, contrattuali e di budget, i fabbisogni di personale per i diversi ruoli e settori, in rapporto agli obiettivi ed al turn-over;
- Gestire il fabbisogno di personale e le relative modalità di reclutamento;
- Predisporre provvedimenti relativi alla mobilità, comandi, aspettative, dimissioni, rapporti di lavoro a tempo parziale, rapporti di lavoro in libera professione;
- Curare le problematiche previdenziali ed assistenziali;
- Garantire l'assolvimento del debito informativo con le ATS di riferimento;
- Garantire i flussi informativi verso esterni (ATS) e interni;
- Definire i meccanismi per l'applicazione delle sanzioni disciplinari.

La formazione e l'aggiornamento continuo sono un elemento strategico per Azzurra e l'Alta Direzione ha lo scopo di integrare al meglio le esigenze formative espresse dagli operatori, con gli indirizzi strategici e gli obiettivi della Cooperativa.

Il Care Manager ha la responsabilità di:

- Individuare, in accordo con il Coordinatore infermieristico e il Responsabile Sanitario Medico Unico, i fabbisogni formativi per le diverse figure professionali, in rapporto agli obiettivi ed alle innovazioni tecnologiche o gestionali previste dalle strategie aziendali;
- Predisporre il piano triennale della formazione del personale dipendente, coordinandosi con l'ufficio amministrativo, direzione sanitaria, nonché con il coordinatore infermieristico;
- Provvedere alla realizzazione di incontri formativi promossi internamente alla Cooperativa;
- Suggestire, attraverso il piano triennale della formazione del personale, agli operatori in libera professione corsi anche con crediti ECM inerenti la loro professione e nell'ambito delle Cure Domiciliari.

12. Disposizioni finali

L'analisi dell'attività svolta riconferma il radicamento del servizio nei territori nei quali lo stesso è storicamente presente da tempo, mettendo a disposizione competenze e risorse umane in vista dell'aumento del fabbisogno della presa in carico del paziente cronico al domicilio.

Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus con provvedimento ATS INSUBRIA n. 0015208 del 07/02/2023 e con delibera ATS MILANO – CITTÀ METROPOLITANA n. 98 del 27/01/2023 è stata riclassificata come ente erogatore C-DOM in quanto in possesso dei requisiti strutturali, organizzativi e informatici richiesti dalla Dgr 6867/2022.