



COD regionale	COD nazionale	REQUISITO	POSSIBILI EVIDENZE
	1.1 AU	Sede organizzativa e operativa	
CUDO.AU.1.1.1	1.1.1 AU	L'Organizzazione che eroga cure domiciliari dispone almeno di una sede organizzativa, che può coincidere con una sede operativa, nell'ambito del territorio regionale, rapportata alla tipologia e alla complessità dell'attività svolta; tale sede svolge funzioni di centro organizzativo del servizio di cure domiciliari, di segreteria per informazioni e comunicazioni (call center), di raccolta di suggerimenti e reclami.	Planimetria + agibilità + requisiti tecnici di sicurezza previsti da normativa vigente
CUDO.AU.1.1.2	1.1.2 AU	L'Organizzazione che eroga cure domiciliari dispone di sedi operative, dislocate sul territorio nel rispetto dei criteri di prossimità. Le sedi sono collegate tra loro in relazione alla distribuzione degli interventi territoriali.	Planimetria + agibilità + requisiti tecnici di sicurezza previsti da normativa vigente
	1.2 AU	Locali e spazi della sede organizzativa e operativa	
CUDO.AU.1.2	1.2.1 AU	L'Organizzazione dispone di locali e spazi quali: - per la sede organizzativa: a) un locale per l'organizzazione dei servizi, le attività amministrative e di segreteria (call center) aperto secondo il requisito di autorizzazione 3.2.2 "Garanzia attività"; b) un locale dedicato alla direzione del servizio e alle riunioni di equipe, utilizzabile anche per colloqui con gli utenti nel caso in cui la sede sia aperta al pubblico; c) uno spazio (front office) per la gestione delle segnalazioni e delle richieste del servizio; d) uno spazio per la conservazione sicura della documentazione sanitaria; e) servizi igienici per il personale; f) servizi igienici per gli utenti, attrezzati per la disabilità, nel caso in cui la sede sia aperta al pubblico. - per la sede operativa: a) un locale/spazio (es. armadi) ad uso deposito del materiale pulito/magazzino sanitario da gestire in conformità alle normative in materia di tenuta dei farmaci e dei presidi sanitari; b) un locale/spazio (es. armadi) per deposito del materiale sporco, con uno spazio delimitato adibito al lavaggio, nonché alla sterilizzazione dei materiali laddove non venga utilizzato solo materiale monouso o non ci si avvalga di servizi esterni di sterilizzazione; c) uno spogliatoio per il personale; d) un locale dedicato alla direzione del servizio e alle riunioni di equipe, utilizzabile anche per colloqui con gli utenti nel caso in cui la sede sia aperta al pubblico; e) uno spazio (front office) per la gestione delle segnalazioni e delle richieste del servizio; f) uno spazio per la conservazione della documentazione sanitaria; g) servizi igienici per il personale; h) servizi igienici per gli utenti, attrezzati per la disabilità, nel caso in cui la sede sia aperta al pubblico. Tutti i locali devono essere in possesso dei requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente.	Planimetria + agibilità + requisiti tecnici di sicurezza previsti da normativa vigente
	2.1 AU	Automezzi e mezzi di trasporto	
CUDO.AU.2.1	2.1.1 AU	L'organizzazione definisce l'attività e le prestazioni erogate e garantisce: - la disponibilità di mezzi di trasporto idonei a garantire la mobilità degli operatori e delle attività organizzative di supporto; - la conformità dei mezzi di trasporto alla normativa vigente (copertura assicurativa e altro); - un programma di controllo e manutenzione periodica dei mezzi.	Inventario dei mezzi di trasporto Libretto circolazione, assicurazione Programma, registro della manutenzione, fatture degli interventi di manutenzione eseguiti



COD regionale	COD nazionale	REQUISITO	POSSIBILI EVIDENZE
	2.2 AU	Apparecchiature	
CUDO.AU.2.2	2.2.1 AU	L'organizzazione definisce l'attività e le prestazioni erogate e garantisce: - tutte le attrezzature, i dispositivi medici e le apparecchiature elettromedicali, conformi alla normativa vigente, necessari a garantire l'erogazione delle rispettive prestazioni domiciliari erogate; - la dotazione minima delle apparecchiature, che deve essere sottoposta a verifiche periodiche, che comprende: stetoscopi, sfigmomanometri, glucometri, saturimetri, aspiratori.	Inventario delle attrezzature aggiornato Manuale d'uso in lingua italiana e manutenzione Certificato CE Verifiche di sicurezza elettrica
	2.3 AU	Dotazioni telefoniche e informatiche	
CUDO.AU.2.3	2.3.1 AU	L'organizzazione definisce l'attività e le prestazioni erogate e garantisce: - l'adozione presso la sede organizzativa e operativa di un sistema informativo utile all'organizzazione dell'assistenza, specifico per l'attività nei diversi livelli assistenziali e che consenta l'immediata individuazione del fascicolo delle persone assistite e il controllo aggiornato del profilo di assistenza; - i supporti tecnologici in termini di apparecchiature telefoniche e un 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.	Sistema informativo/informatico
	2.4 AU	Dispositivi di protezione individuale	
CUDO.AU.2.4	2.4.1 AU	L'organizzazione definisce l'attività e le prestazioni erogate e garantisce la Valutazione dei rischi ai sensi della vigente normativa e l'assegnazione dei dispositivi di protezione individuale agli operatori.	DVR Inventario dei DPI
	2.5 AU	Dotazioni per smaltimento rifiuti speciali	
CUDO.AU.2.5	2.5.1 AU	L'organizzazione definisce l'attività e le prestazioni erogate e garantisce le dotazioni necessarie per lo smaltimento dei rifiuti speciali come previsto dalla normativa vigente.	Contratto smaltimento ditta specializzata Registro carico e scarico rifiuti Procedura gestione/trasporto rifiuti speciali
	2.6 AU	Contenitori per campioni biologici	
CUDO.AU.2.6	2.6.1 AU	L'organizzazione definisce l'attività e le prestazioni erogate e garantisce i contenitori per il trasporto dei campioni biologici a norma di legge.	
	2.7 AU	Borse attrezzate	
CUDO.AU.2.7	2.7.1 AU	L'organizzazione definisce l'attività e le prestazioni erogate e garantisce: - le borse per il personale sanitario, dotate del materiale necessario per l'attività da svolgere verificato attraverso una check list predefinita; - lo zaino per la gestione delle emergenze dotato di check list predefinita. Le check list sono definite dal direttore sanitario in base alla valutazione e definizione del livello di rischio.	
	2.8 AU	Gestione e manutenzione di attrezzature/apparecchiature	
CUDO.AU.2.8	2.8.1 AU	L'organizzazione definisce l'attività e le prestazioni erogate e garantisce: - la verifica periodica dello stato di funzionamento e manutenzione delle apparecchiature in dotazione, mediante: a) un inventario aggiornato delle attrezzature/apparecchiature utilizzate, b) la presenza e la disponibilità di tutta la documentazione relativa ai collaudi ispezioni e interventi di manutenzione e monitoraggio del funzionamento; - la presenza e la disponibilità della documentazione tecnica (con istruzioni per l'uso in lingua italiana) relativa alle singole attrezzature, obbligatoriamente fornita al momento dell'acquisto, per ogni verifica necessaria; - l'addestramento, qualora necessario, del personale coinvolto nell'utilizzo delle attrezzature e dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali, opportunamente documentato.	Inventario apparecchiature Certificato CE Registro della manutenzione periodica Evidenza della formazione del personale



COD regionale	COD nazionale	REQUISITO	POSSIBILI EVIDENZE
	3.1 AU	Responsabilità e personale	
	3.1.1 AU	Responsabilità dell'Organizzazione	
CUDO.AU.3.1.1	3.1.1 AU	<p>L'organizzazione garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - che la responsabilità complessiva dell'Organizzazione stessa sia affidata a un direttore sanitario o, per le organizzazioni pubbliche, al responsabile medico designato dall'Azienda sanitaria. Tale figura è responsabile del mantenimento dei requisiti sanitari previsti e della verifica di qualità degli interventi svolti, della corretta gestione (acquisizione, stoccaggio, distribuzione, utilizzo e 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; - che vengano garantite le funzioni di coordinamento e responsabilità clinica, infermieristica e amministrativa; - che per ogni persona in carico per cure domiciliari sia garantita la continuità della presa in carico per tutta la durata dell'assistenza, coerentemente con il Piano Assistenziale. 	<p>Nomina del direttore sanitario e accettazione dell'incarico con definizione delle responsabilità</p> <p>Individuazione e designazione del responsabile medico da parte dell'azienda sanitaria</p> <p>Organigramma e funzionigramma</p> <p>Procedura per la definizione e verifica del PAI</p>
	3.1.2 AU	Dotazione di personale	
CUDO.AU.3.1.2	3.1.2 AU	<p>L'Organizzazione che eroga cure domiciliari garantisce che la dotazione di personale, in termini numerici e di figure professionali coinvolte, sia proporzionata alla tipologia di attività che intende erogare integrando fra di loro le diverse figure professionali, in particolare: medici, infermieri, operatori delle professioni sanitarie della riabilitazione, OSS e le altre figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuati nel PAI.</p> <p>Tale dotazione deve essere commisurata al numero degli utenti assistiti e sulla base della caratterizzazione dei profili di cura domiciliari, per livelli differenziati in funzione della natura del bisogno, dell'intensità, della complessità in funzione del case mix e dell'impegno delle figure professionali coinvolte nel piano assistenziale individuale (PAI), della durata media in relazione alle fasi temporali intensiva, estensiva e di lungoassistenza e delle fasce orarie di operatività dei servizi erogatori di cure domiciliari.</p>	<p>Documento della struttura che definisce attività e prestazioni erogate e relativa dotazione di personale</p>
	3.1.3 AU	Requisiti per il personale (titoli e formazione)	
CUDO.AU.3.1.3	3.1.3 AU	<p>L'organizzazione garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - che tutte le figure professionali siano in possesso dei requisiti necessari per svolgere la professione corrispondente, secondo la normativa vigente (titoli, eventuali abilitazioni, iscrizioni ad Albi ed Ordini professionali); - che sia effettuata la verifica dei titoli in possesso degli operatori; - che siano rispettati gli obblighi normativi di formazione continua per tutti i professionisti sanitari; - che vi sia formazione in merito a: <ul style="list-style-type: none"> a) procedure interne organizzative, b) procedure operative adottate (in funzione del profilo), c) umanizzazione delle cure e qualità delle relazioni, d) certificazione BLS (primo soccorso con l'impiego di defibrillatore semiautomatico) aggiornata, e) sicurezza sul lavoro, f) gestione del rischio clinico; - che esista evidenza della formazione; - l'effettuazione di programmi di formazione per il nuovo personale. 	<p>Verifica dei titoli</p> <p>Attestati di formazione</p>



COD regionale	COD nazionale	REQUISITO	POSSIBILI EVIDENZE
	3.1.4 AU	Elenco degli operatori e fascicolo personale	
CUDO.AU.3.1.4	3.1.4 AU	<p>L'organizzazione garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - che sia presente, conservato e regolarmente aggiornato un elenco del personale impiegato, che riporti: <ul style="list-style-type: none"> a) la tipologia e il numero delle figure professionali, il possesso dei relativi requisiti professionali, b) la tipologia del rapporto di lavoro; - che sia data evidenza della turnazione del personale; - che sia conservato, per il periodo previsto dalla normativa vigente, un archivio storico dei turni effettuati e della documentazione relativa ai servizi svolti, contenente i dati degli accessi a domicilio; - che sia costituito un fascicolo, anche in formato elettronico, relativo a ciascun operatore che presta attività, composto da: <ul style="list-style-type: none"> a) curriculum formativo aggiornato e la relativa documentazione, b) attestazioni della formazione continua obbligatoria, c) attestato di idoneità psico-fisica al lavoro, valutazione di idoneità effettuata dal Medico competente, d) attestazione della formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro, e) attestazione dell'aggiornamento continuo del BLS/D, f) attestazione della formazione sulle procedure interne all'Organizzazione, g) possesso della patente di guida adeguata all'eventuale veicolo utilizzato ai fini dell'attività erogata; - che il fascicolo personale degli operatori sia conservato nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali. 	
	3.1.5 AU	Regolarità del rapporto di lavoro	
CUDO.AU.3.1.5	3.1.5 AU	<p>L'organizzazione garantisce nei confronti del proprio personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'attuazione di condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria di riferimento, - l'osservanza e l'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, - l'applicazione della normativa in merito alla responsabilità civile in ambito sanitario. 	<p>Verifica a campione del rispetto delle condizioni normative, retributive con riferimento sia ai rapporti di lavoro dipendente che al lavoro autonomo, con particolare attenzione all'osservanza delle norme in materia di sicurezza sul lavoro e delle norme in materia di responsabilità civile in ambito sanitario, mediante la prescrizione dei contratti stipulati, almeno uno per tipologia/categoria professionale</p>
	3.1.6 AU	Identificabilità degli operatori	
CUDO.AU.3.1.6	3.1.6 AU	<p>L'organizzazione garantisce l'utilizzo di strumenti per l'identificazione degli operatori nel rispetto della normativa sulla privacy (cartellino di riconoscimento riportante almeno: nome e cognome dell'operatore, ruolo, logo e nome dell'Organizzazione stessa).</p>	Documento identificativo



COD regionale	COD nazionale	REQUISITO	POSSIBILI EVIDENZE
	3.2 AU	Procedure e gestione dell'attività	
	3.2.1 AU	Tipologia di prestazioni e di servizi erogati	
CUDO.AU.3.2.1	3.2.1 AU	L'Organizzazione assicura: - che siano definiti: a) il catalogo delle prestazioni e dei servizi erogati, b) le modalità di accesso e di attivazione delle cure domiciliari, c) la gestione delle eventuali urgenze, - che sia redatta la Carta dei Servizi (si veda punto 3.2.13 "Materiale informativo" dei requisiti di autorizzazione); - che siano indicate le modalità di utilizzo di eventuali servizi sanitari erogati a distanza (telemedicina).	Carta dei servizi (anche informatizzata) Catalogo delle prestazioni Procedura di gestione delle urgenze Procedura per utilizzo di strumenti di telemedicina
	3.2.2 AU	Garanzia attività	
CUDO.AU.3.2.2	3.2.2 AU	L'Organizzazione assicura che l'attività amministrativa sia garantita per almeno 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) e quella sanitaria su 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per le cure domiciliari di base e di 1° livello e per 7 giorni settimanali per le cure domiciliari integrate di 2° e 3° livello.	Programmazione dell'attività amministrativa Programmazione dell'attività sanitaria Turnistica Registrazione delle presenze
	3.2.3 AU	Regolamento interno	
CUDO.AU.3.2.3	3.2.3 AU	L'Organizzazione assicura: - che venga predisposto un Regolamento interno in cui siano definite: a) le funzioni e le responsabilità di tutte le figure professionali in relazione alla tipologia di attività svolta, b) le modalità di espletamento del servizio, c) l'equipaggiamento del personale di assistenza, compreso l'abito professionale, d) i sistemi di comunicazione; - che venga definito un organigramma/funzionigramma.	Regolamento interno Funzionigramma Procedure operative dell'erogazione del servizio Procedura di gestione della comunicazione
	3.2.4 AU	Gestione del Rischio Clinico (RC)	
CUDO.AU.3.2.4	3.2.4 AU	L'Organizzazione assicura: - che venga effettuata la valutazione del rischio clinico, in relazione alla tipologia e al livello dell'attività svolta e, in base alla valutazione, vengano stabilite le azioni di mitigazione del rischio, le relative procedure e il monitoraggio; - che la valutazione dei rischi includa le Infezioni Correlate all'Assistenza; - che tutto il personale venga formato sul rischio clinico; - che sia elaborato un piano per la gestione del rischio clinico, orientato alla sicurezza degli operatori e delle persone assistite, che comprenda anche la prevenzione e il controllo delle infezioni correlate all'assistenza e definisca ruoli, responsabilità, monitoraggio, verifiche e formazione dedicata.	Documento di analisi del rischio e del suo contenimento FMEA Piano di gestione del rischio Formazione specifica



COD regionale	COD nazionale	REQUISITO	POSSIBILI EVIDENZE
	3.2.5 AU	Procedure scritte sul percorso di cura	
CUDO.AU.3.2.5	3.2.5 AU	<p>L'Organizzazione assicura che, in funzione delle tipologie di cure domiciliari, siano definite procedure scritte in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modalità e strumenti di gestione della valutazione del bisogno attraverso strumenti validati, - definizione del Piano di assistenza individuale (semplificato per le cure domiciliari di base), che deve contenere: <ul style="list-style-type: none"> a) la valutazione multidimensionale dei bisogni assistenziali, b) l'identificazione degli obiettivi di salute, c) la pianificazione delle attività, d) la definizione delle attività e delle prestazioni da erogare, e) le figure professionali coinvolte e il referente del caso, f) il caregiver della persona assistita, g) gli aggiornamenti effettuati sulla base della rivalutazione periodica dei bisogni; - criteri e modalità di erogazione delle prestazioni e di comunicazione interna; - modalità e strumenti del passaggio di consegne; - criteri di chiusura della presa in carico e di valutazione della persona assistita al momento della dimissione. 	<p>Procedura per la definizione del PAI Esempi di PAI Procedure operative dell'erogazione del servizio (Valutazione del bisogno, presa in carico, erogazione delle attività, passaggi di consegne, chiusura della presa in carico)</p>
	3.2.6 AU	Documentazione sanitaria	
CUDO.AU.3.2.6	3.2.6 AU	<p>L'Organizzazione assicura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - che per ogni persona assistita sia utilizzato un fascicolo sanitario domiciliare, possibilmente informatizzato (semplificato per le cure domiciliari di base) e periodicamente aggiornato, contenente i dati relativi alla persona assistita e all'attività, tra cui almeno: <ul style="list-style-type: none"> a) i dati anagrafici, b) il caregiver, c) la data di inizio delle cure domiciliari, d) gli operatori di riferimento, e) la diagnosi, f) gli eventuali elementi di rischio sanitario ed assistenziale (es. allergia, caduta), g) il consenso informato, h) gli strumenti di valutazione utilizzati, i) il piano di trattamento (in relazione all'attività svolta) completo di eventuali aggiornamenti, j) le prestazioni erogate, k) l'eventuale necessità di ausili e/o presidi, l) le verifiche, m) i risultati raggiunti, n) la data e la motivazione della chiusura del piano assistenziale; - che, per tutte le tipologie assistenziali, presso il domicilio della persona assistita, sia disponibile il diario assistenziale contenente, per ogni accesso: <ul style="list-style-type: none"> a) data e ora, b) operatore/i, c) prestazioni svolte, d) firma dell'operatore. <p>Può essere prevista anche la firma del paziente o del caregiver.</p>	<p>Fascicolo sanitario Diario Assistenziale domiciliare</p>



COD regionale	COD nazionale	REQUISITO	POSSIBILI EVIDENZE
	3.2.7 AU	Modalità di trattamento dei dati e privacy	
CUDO.AU.3.2.7	3.2.7 AU	L'Organizzazione assicura: - che tutti i documenti e/o i dati relativi alle persone assistite siano custoditi nel rispetto della vigente normativa sul trattamento dei dati sensibili, prevedendo modalità di accesso solo al personale abilitato e protezione da accessi non autorizzati; - che il sistema di archiviazione della documentazione sanitaria consenta un rapido accesso ai dati da parte degli operatori coinvolti nel processo di cura.	Modalità di conservazione e accesso alla documentazione Documenti di adempimenti privacy: - nomina del DPO - registro dei trattamenti - Informativa privacy - nomina degli incaricati al trattamento Eventuale valutazione di impatto
	3.2.8 AU	Gestione di farmaci/presidi medico - chirurgici/prodotti nutrizionali	
CUDO.AU.3.2.8	3.2.8 AU	L'Organizzazione assicura: - che vengano definite le modalità di controllo e le relative registrazioni di giacenze, integrità, scadenza di farmaci, presidi medico-chirurgici e prodotti nutrizionali, ai sensi della normativa vigente; - che la documentazione relativa alle verifiche sia disponibile e correttamente conservata; - che i presidi e i dispositivi soddisfino le caratteristiche di corretta conservazione, sanificazione e manutenzione, facile trasportabilità e sicurezza nel trasporto e che siano contrassegnati con marchio CE qualora previsto.	Procedure di gestione dei farmaci (secondo le raccomandazioni ministeriali) Procedura di gestione dei presidi medico-chirurgici
	3.2.9 AU	Procedure specifiche	
CUDO.AU.3.2.9	3.2.9 AU	L'Organizzazione assicura: - che siano disposte procedure: a) per garantire la sicurezza, la conservazione e il trasporto dei materiali biologici, b) per la sanificazione, la disinfezione e la sterilizzazione di strumenti, materiali e mezzi di trasporto (in cui sia descritto anche il monitoraggio delle stesse su apposito registro), c) per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, d) per la somministrazione a domicilio di farmaci, e) per la somministrazione della terapia trasfusionale secondo quanto previsto dalla normativa specifica vigente e in cui sia fatto riferimento alla tracciabilità del prodotto, f) per la gestione delle emergenze-urgenze, g) per la gestione degli accessi vascolari, h) per il corretto smaltimento dei rifiuti, ivi compresi quelli speciali, in conformità alla normativa vigente, i) altre procedure specifiche relative all'attività svolta (ad es. prevenzione e gestione delle lesioni cutanee da compressione, gestione dei cateterismi, gestione degli accessi vascolari, gestione della ventilazione meccanica invasiva o non invasiva e dell'ossigenoterapia, prevenzione delle cadute, valutazione del dolore etc.); - che le procedure siano aggiornate con una periodicità almeno triennale; - che le procedure siano diffuse agli operatori.	Procedure in elenco aggiornate ogni tre anni (rilevabile da data di revisione) Report di diffusione agli operatori con attestazione di ricezione
	3.2.10 AU	Integrazione professionale	
CUDO.AU.3.2.10	3.2.10 AU	L'Organizzazione assicura: - che gli operatori integrino i propri interventi ed effettuino il trasferimento reciproco delle informazioni, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi del Piano di assistenza individuale, alimentando il fascicolo di cui al punto 3.2.6 "Documentazione sanitaria" dei requisiti di autorizzazione; - che siano definiti ed applicati strumenti per il passaggio delle consegne, in linea con le indicazioni regionali.	Fascicolo aggiornato PAI aggiornato Diario Assistenziale Domiciliare aggiornato



COD regionale	COD nazionale	REQUISITO	POSSIBILI EVIDENZE
	3.2.11 AU	Valorizzazione e sostegno alla famiglia	
CUDO.AU.3.2.11	3.2.11 AU	L'Organizzazione assicura che, tra gli obiettivi della presa in carico assistenziale, venga dato rilievo alla valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia, garantendo l'attività educativa, di formazione e addestramento, necessaria ai familiari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio, formalizzata nel diario assistenziale (mediante firma del caregiver).	Registrazione delle attività di educazione, formazione e addestramento del paziente, dei familiari, dei caregiver
	3.2.12 AU	Valorizzazione della partecipazione della persona assistita	
CUDO.AU.3.2.12	3.2.12 AU	L'Organizzazione assicura che venga garantita la partecipazione della persona assistita nel processo di cura (Empowerment) attraverso momenti formalizzati nel piano assistenziale individuale e registrati nel diario assistenziale.	Formalizzazione della condivisione col paziente del PAI e registrazioni nel Diario
	3.2.13 AU	Materiale informativo	
CUDO.AU.3.2.13	3.2.13 AU	L'Organizzazione assicura: - che venga redatta e periodicamente aggiornata una Carta dei Servizi, conforme alla normativa vigente, contenente informazioni relative almeno a: a) prestazioni erogate, b) modalità di accesso e di attivazione delle cure domiciliari, c) target di popolazione assistita, d) orari, e) tariffe praticate, f) contatti, g) modalità di presentare eventuali reclami; - che la Carta dei Servizi sia facilmente accessibile per l'utenza.	Carta dei servizi, anche informatizzata
	3.2.14 AU	Modalità di prevenzione e di gestione dei disservizi	
CUDO.AU.3.2.14	3.2.14 AU	L'Organizzazione assicura che vengano definiti strumenti per la raccolta dei reclami, la tracciabilità dei disservizi e la predisposizione dei relativi piani di miglioramento.	Procedura di gestione dei reclami (ricezione e analisi) Report dei reclami Piani di miglioramento
	3.2.15 AU	Modalità e strumenti di valutazione della qualità dei servizi	
CUDO.AU.3.2.15	3.2.15 AU	L'Organizzazione assicura: - che venga definito un documento con criteri e modalità per la valutazione della qualità dei servizi erogati; - che venga favorita la partecipazione del personale allo svolgimento di attività di valutazione (audit); - che vengano adottate modalità di valutazione della soddisfazione da parte dell'utente.	Procedura di valutazione della qualità dei servizi Customer satisfaction Audit interni

