

CARTA DEI SERVIZI

C-DOM e CP-DOM

Cure Domiciliari

Cure Palliative



Il Focolare Soc. Coop. Soc. Onlus

Loc. Stefano n. 1 - 27040 Cigognola (PV) - Presso RSA La Tua Casa

Tel. 0385/257511 Fax 0385/54693 Email: adi@rsalatuacasa.it



(foto della Residenza Sanitaria Assistenziale La Tua Casa – Cigognola)

PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi intendiamo offrire tutte le informazioni utili per meglio comprendere la gestione del servizio di C-DOM Cure Domiciliari (comprendente le cure di base, attività prestazionali o mono-professionali come ad esempio il prelievo, e l'ADI, per una presa in carico multidimensionale dell'assistito, articolata secondo livelli di intensità assistenziale) ed il servizio di CP-DOM Cure Palliative al Domicilio.

Di seguito illustriamo come con la nostra organizzazione attuiamo la presa in carico dei bisogni presso il domicilio della persona che andiamo ad assistere, cercando di portare giovamento, aiutando in momenti critici a risolvere e gestire situazioni, con operatori professionalmente motivati e in grado di portare lo stesso tipo di assistenza che abitualmente eroghiamo all'interno della RSA LA TUA CASA a Cigognola.

Al Paziente e alla sua famiglia è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione per consigliare e/o segnalare eventuali carenze in un'ottica di miglioramento continuo dell'assistenza erogata.

CHI SIAMO

Il Focolare Soc. Coop. Soc. Onlus, Unità di Offerta ACCREDITATA dalla Regione Lombardia e a CONTRATTO con ATS di Pavia, per erogazione di servizi C-DOM CP-DOM (C-DOM: cure di base e assistenza domiciliare integrata, CP-Dom: cure palliative domiciliari), Azienda con sistema di certificazione qualità UNI EN ISO 9001 dal 2005.

Sede organizzativa ed operativa in Cigognola (PV), Località Stefano,1 – alle adiacenze del Comune di Broni, percorrendo la SP10 e poi direzione Cigognola con la SP46. Non raggiungibile con specifici mezzi di trasporto pubblico: fermata bus sulla SP10, stazione ferroviaria: Broni.

Tel. 0385/257511 - 334/9118653 oppure 334/9103505

Tel. Coordinatore Ufficio ADI: 366/7416764

Fax 0385/54693 e-mail: adi@rsalatuacasa.it oppure info@rsalatuacasa.it

Pec: ilfocolare@pec.confcooperative.it Sito web: www.rsalatuacasa.it

Orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì	Dalle 8.30	Alle 18.00
Sabato	Dalle 8.30	Alle 12.00

L'Ufficio Accettazione è contattabile telefonicamente dal lunedì alla domenica dalle ore 8.30 alle ore 19.00 al numero 0385/257511 (per più di 70 ore settimanali), con possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti ad operatori che inoltrano opportune comunicazioni al coordinatore dell'assistenza, anche negli orari di assenza dell'Ufficio Accettazione.

Storia della Società

La Società "Il Focolare Soc. Coop. Soc. onlus" è nata per la gestione della R.S.A. "Residenza La tua Casa", situata nel comune di Cigognola.

Ha iniziato ad operare nel dicembre del 2002, e dall'ottobre del 2003 è accreditata e a contratto dalla Regione Lombardia e opera per l'accoglimento di anziani non autosufficienti totali. La struttura ubicata su un unico piano ha capienza per 97 ospiti, distribuiti in 5 nuclei abitativi, di cui 20 nel Nucleo Alzheimer.

In attuazione alla DGR del 13 dic. 2002 n. 11555, Il Focolare Soc. Coop. Soc. onlus dal 2003 si è accreditata per l'erogazione dei Voucher Socio-Sanitari sul territorio dell'Oltrepò Pavese e dal maggio 2008 è accreditata anche per l'erogazione dei voucher palliativi. A partire dal 2012, secondo la nuova normativa regionale, Il Focolare è un'Unità di Offerta ACCREDITATA dalla Regione Lombardia e a CONTRATTO con ATS di Pavia per la gestione dell'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata). Nel 2017 Regione Lombardia ha distinto le Unità di Offerta ADI con UCP-Dom per l'erogazione di profili per le cure palliative.

Da dicembre 2022 Regione Lombardia ha ridefinito i requisiti di accreditamento e si è attuata la riorganizzazione dell'Unità di Offerta, adeguando ai nuovi standard.

I SERVIZI

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete dei servizi socio sanitari volti a garantire alle persone, in condizioni di fragilità e con bisogni complessi, prestazioni socio sanitarie integrate a "domicilio". Le prestazioni sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

Gli obiettivi dei servizi erogati al domicilio (C-DOM e CP-Dom) sono:

- garantire ai pazienti cure domiciliari che assicurino la migliore qualità di vita possibile;
- realizzare un sistema integrato di risposte ai bisogni dei malati e dei loro familiari;
- garantire continuità terapeutica e assistenziale;
- attivare piani di cura e gestire percorsi assistenziali complessi anche a domicilio;
- monitorare i processi assistenziali e valutarne i risultati.

Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza;
- indicazioni, in pazienti in fase avanzata di malattia, al trattamento di tipo palliativo finalizzato al miglioramento della qualità di vita ed al controllo dei sintomi (per le CP-Dom).

Presa in carico

Si garantisce la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) del servizio C-DOM entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal MMG/PLS o dalla struttura ospedaliera che possono essere prese in carico anche entro 24 ore.

Per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante (MMG/PLS o struttura dimettente) presa in carico anche successiva alle 72 ore.

Per i profili CP-Dom si garantisce la presa in carico entro le 24 ore (richieste valutate urgenti) e/o 48 ore (richieste ordinarie).

Dopo la richiesta di attivazione del servizio vi è la presa in carico da parte dell'Unità di Offerta, attraverso il primo accesso per:

- informare il paziente al consenso alle cure, oltre che al consenso al trattamento dei dati personali
- valutare il bisogno assistenziale del paziente al domicilio anche con l'ausilio di scale di valutazione standardizzate che saranno di riferimento anche per la valutazione dei risultati conseguiti
- effettuare la valutazione della sfera del dolore con l'ausilio delle scale di valutazione del dolore percepito e la compilazione del diario dei sintomi
- redigere il progetto di assistenza PAI, che condividerà con il MMG/PLS (e con il Medico delle Cure Palliative se previsto per le CP-Dom) e con gli altri eventuali operatori coinvolti (figure professionali che possono essere attivate e coinvolte: IP, MCP, ASA, FKT, psicologo), oltre che con i caregiver. Il primo PAI sarà poi rivisto ad un mese o in caso di necessità anche quando le condizioni del paziente cambiano e deve cambiare la tipologia/frequenza dell'assistenza. Gli accessi domiciliari si susseguiranno in ragione dell'intensità assistenziale che il paziente necessita, la complessità dei bisogni curativi e delle necessità dell'intero nucleo familiare
- informare i familiari in merito ai numeri di telefono da contattare per la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore in caso di profilo delle CP-Dom
- mantenere i rapporti con il MMG/PLS
- fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver qualora se ne rilevi la necessità in fase di redazione del PAI

C-DOM

Le C-DOM sono finalizzate a migliorare la qualità di vita e allentare nel tempo il ricorso a unità di offerta residenziali, a stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di una dimissione ospedaliera, a garantire la continuità assistenziale tra sistema sanitario e socio-sanitario e sociale e a prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizioni di fragilità.

Le Cure Domiciliari sono garantite dal lunedì al venerdì per i percorsi che prevedono attività prestazionali o mono-professionali, 7 giorni su 7, per 49 ore settimanali di assistenza in ragione della risposta al bisogno collegato ai PAI aperti, per i percorsi che prevedono attività domiciliare integrata.

CP-Dom

Le Cure Palliative Domiciliari sono inserite nella Rete Locale delle Cure palliative della ATS di Pavia.

Le Cure Palliative Domiciliari sono attivate o per richiesta del MMG (per un paziente che si trova a domicilio) o per dimissione protetta da un reparto ospedaliero. La presa in carico con il primo accesso, oltre ad assicurare le attività sopradescritte, garantisce le ulteriori valutazioni specifiche:

- riconoscere tempestivamente, nell'ambito delle cure erogate, i limiti di resistenza delle persone di riferimento, che andranno rispettati e ricompresi, organizzando per tempo eventuali misure di sostegno e sgravio di queste persone, modificando le attività e il PAI/PEI in atto, informando il MMG e il MCP della situazione, concordando possibili soluzioni (cambio terapia in atto, trasferimento utenti ad un altro tipo di assistenza).

L'attività di assistenza può essere integrata con la presenza dello psicologo al fine di sostenere la famiglia e gli operatori nel processo di cura ed eventuale preparazione della stessa famiglia alla gestione del lutto.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio avviene attraverso la prescrizione delle C-DOM o dell'CP-Dom che è in carico al MMG/PLS o struttura ospedaliera dimettente/medico specialista.

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con specifiche riguardo a modalità differenziate per le cure di base e per l'ADI integrata.

A seguito della richiesta di attivazione, previa verifica dei criteri di accesso e di eventuali incompatibilità, deve essere effettuata, nel rispetto dei tempi previsti, la valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni:

- **Valutazione di primo livello:** effettuata dal MMG/PLS, o dall'Equipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) del Distretto ai fini della formulazione del Progetto Individuale (PI);
- **VMD di secondo livello:** in carico a l'EVM del Distretto che definisce il Progetto Individuale e acquisisce da parte della famiglia la scelta dell'Ente Gestore per l'erogazione dell'assistenza.

L'Ente Gestore prescelto dalla famiglia contatta l'utente/famiglia per concordare il primo accesso a domicilio, anche finalizzato alla stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) coerente con il PI.

Nel PAI si indica la pianificazione degli interventi appropriati, delle prestazioni da erogare, delle relative tempistiche e frequenze. In particolare, la presa in carico dell'assistito da parte dell'erogatore prende avvio dalla prima valutazione e prevede:

- la definizione del PAI, steso in linea con quanto indicato nel Progetto Individuale;
- l'individuazione del case manager, ossia di un operatore, cui viene affidato il compito di assicurare la regia ed il coordinamento dell'intero processo assistenziale;
- l'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il progetto;
- il monitoraggio continuo;
- la dimissione, motivata con relativa relazione.

Si ricorda che "Il Focolare", soddisfa i requisiti di cui al comma 3 dell'art. 2-bis del d. lgs. N. 33/2013, è tenuto agli obblighi di pubblicazione e di accesso generalizzato, limitatamente alle attività di pubblico interesse.

PRESTAZIONI PREVISTE

Tutti gli operatori impegnati nell'Unità di Offerta C-DOM e CP-Dom seguono le indicazioni come da istruzioni operative definite da "Il Focolare" nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative in ambito socio sanitario, attraverso le quali è altresì possibile verificare i livelli di qualità delle prestazioni erogate e/o percepiti dall'utente e dai suoi famigliari.

"Il Focolare" è responsabile della qualità delle prestazioni erogate e della relazione d'aiuto posta in essere dai propri operatori incaricati.

Servizio	Prestazioni previste
C-DOM	<p>Prestazioni mediche specialistiche con geriatra, internista, specialista del dolore</p> <p>Prestazioni infermieristiche: prelievi, gestione complessiva della persona, medicazioni (ferite, ulcere e piaghe), terapie infusive, gestione alimentazioni artificiali, educazione al caregiver, gestione alvo, gestione catetere, gestione delle stomie, gestione del malato terminale, supporto alla famiglia, ecc.</p> <p>Prestazioni fisioterapiche: riabilitazione motoria e neuromotoria, educazione all'utilizzo degli ausili, ecc.</p> <p>Prestazioni ausiliarie: aiuto igiene e supporto alla famiglia, assistenza tutelare, ecc.</p> <p>Educatore Professionale, psicologo.</p>
CP-DOM	<p>Valutazione e prima attivazione con equipe (medico e infermiera e presenza del MMG) presso il domicilio dell'utente.</p> <p>Oltre a tutte le prestazioni previste nelle C-DOM:</p> <p>I profili di cure palliative prevedono la reperibilità sanitaria da parte del Medico specialista o dell'Infermiere e possono prevedere l'interazione di più figure professionali.</p> <p>Psicologo per supporto al paziente e al caregiver dietista.</p>

Tutte le prestazioni domiciliari previste dal PI e dal PAI non prevedono compartecipazione ai costi da parte dell'utente.

DIMISSIONI

Per dimissioni si intende la chiusura della pratica che può avvenire per:

- obiettivi raggiunti (completamento del programma assistenziale)
- assenza dal domicilio superiore a 15 giorni (per ricovero o trasferimento ad altra tipologia di cura, altro)
- volontà dell'utente
- decesso

In caso di ricoveri ospedalieri: se inferiori ai 15 giorni, il programma assistenziale prevede una sospensione e riprende secondo il PAI/PEI/PRI tenendo ferma la data di scadenza. Nel caso in cui il ricovero ospedaliero dovesse superare i 15 giorni, si precisa che la pratica viene automaticamente chiusa e per accedere nuovamente al servizio C-DOM è necessario richiedere nuovamente la riattivazione, con nuova prescrizione del MMG/PLS o struttura dimettente.

Nel caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura viene emessa la relazione di dimissione per assicurare la continuità delle cure.

LA DOCUMENTAZIONE

Gli operatori sono tenuti alla raccolta e all'aggiornamento delle informazioni dell'utente, completo di consenso informato dell'assistito o di chi ne fa le veci.

Il fascicolo sociosanitario domiciliare, composto dal Progetto Individuale (con relative scale di valutazione), dal PAI e dal diario clinico assistenziale, deve essere costantemente aggiornato e debitamente compilato, e consultabile/compilabile anche dal MMG/PLS.

A domicilio viene tenuto il diario nel quale sono documentati gli eventi riguardanti l'evoluzione del percorso dell'utente, sono registrati i trattamenti terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi ed educativi effettuati. Variazioni delle condizioni di salute dell'utente e le eventuali modifiche, motivate, al piano di cura devono essere segnalate tempestivamente. Ogni registrazione in diario è corredata di data, ora e firma del professionista.

È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per **convalidare** l'effettiva erogazione della prestazione prevista **apponendola propria firma** vicino a quella dell'operatore sul **modello "foglio firma"**.

I documenti di cui sopra devono essere conservati per tutta la durata del Servizio C-DOM al domicilio dell'utente e a disposizione del MMG/PLS e dell'eventuale verifica da parte dei professionisti dell'ASST territoriale.

ACCESSO AGLI ATTI

L'utente ha diritto all'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90, del D.Lgs 196/2003 e del regolamento UE 2016/679.

Il rilascio di una copia della documentazione custodita dall'Unità "Il Focolare soc. coop. soc. onlus" è possibile trasmettendo in maniera formale richiesta scritta con la motivazione della stessa, corredata da copia del documento d'identità dell'utente/richiedente.

Quanto sopra è gestito con le modalità e nel rispetto della normativa vigente.

NORME ETICHE DEI NOSTRI OPERATORI

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come **nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore**, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

Il personale è tenuto ad attenersi alle regole del Codice Etico adottato da "Il Focolare".

Il Codice Etico de "Il Focolare" è disponibile sul sito web: www.rsalatucasa.it

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ottica di miglioramento continuo, l'utente è coinvolto nella valutazione della qualità e del grado di soddisfazione del servizio e ha la possibilità di segnalare eventuali reclami o suggerimenti. La valutazione è richiesta alla fine del ciclo di cure o annualmente e può essere effettuata tramite compilazione del modulo cartaceo (si veda allegato 1) o tramite invito di compilazione online della medesima scheda; il "modulo per segnalazioni, suggerimenti e reclami" (si veda allegato 2) è invece sempre disponibile al domicilio e può essere compilato ogni qualvolta l'utenza lo ritenga necessario.

Le valutazioni insieme alla raccolta di reclami e/o suggerimenti sono elaborate per l'analisi annuale del servizio erogato. I risultati sono esposti al pubblico presso la sede della RSA Residenza la tua casa, Località Stefano n.1 a Cigognola (PV), presso gli Uffici delle UDO C-DOM e CP-Dom.

INDICATORI E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Obiettivi	Azioni per raggiungere o mantenere gli obiettivi	Indicatore
Tempestività di attivazione delle cure	L'organizzazione assicura l'attivazione delle cure domiciliari entro tempi definiti ed adeguati alle esigenze dell'assistito	Tempo massimo entro il quale deve essere attivato il piano delle cure domiciliari dal giorno della segnalazione.
Pianificazione dell'assistenza	Per ogni utente preso in carico è presente un progetto individuale con evidenziati: natura dei problemi, obiettivi di cura, pianificazione degli interventi e modalità di realizzazione (prestazioni, operatori, tempi, metodi di lavoro).	% dei progetti individuali che rispondono ai criteri definiti.
	Per ogni utente preso in carico viene individuato un operatore di riferimento con funzioni di supporto anche per il MMG/PLS	Ciascun utente ha un operatore di riferimento, identificato sul fascicolo.
Copertura assistenziale	L'ente garantisce una continuità assistenziale all'utente durante tutto il percorso di cura, supportata dal MMG/PLS	Evidenza della comunicazione ai MMG/ PLS o Medici continuità assistenziale della presa in carico.
	L'organizzazione prevede la presenza in servizio degli operatori in orari adeguati a soddisfare i bisogni degli utenti.	Fasce orarie di erogazione delle cure definite nella fase di programmazione.
Educazione sanitaria dell'utente e della famiglia	L'organizzazione adotta un piano per offrire interventi coordinati di educazione sanitaria agli utenti ed ai suoi familiari.	Esistenza di un piano per l'educazione sanitaria documentato nel diario clinico assistenziale.
Continuità delle cure domiciliari	Le cure domiciliari permettono ai malati di essere curati a casa, rispettando la scelta del luogo di cura. Anche laddove la copertura assistenziale sia garantita nell'arco delle 24 ore.	% di utenti non ricoverati nell'arco dell'assistenza.
Partecipazione e sostegno della famiglia	La relazione tra operatore e utente migliora l'efficacia delle cure.	% di utenti che ha apprezzato il rapporto instaurato con operatore. Rilevato tramite questionario di soddisfazione.
	Il coinvolgimento attivo della famiglia (educazione sanitaria compresa) migliora l'efficacia delle cure.	% di utenti i cui familiari hanno trovato utile il loro coinvolgimento. Rilevato tramite questionario di soddisfazione.
Grado di soddisfazione	Gli operatori durante l'assistenza si impegnano per soddisfare le esigenze sanitarie degli utenti.	% di utenti che sono soddisfatti dell'assistenza. Rilevato tramite questionario di soddisfazione.

LA NOSTRA COMPETENZA TERRITORIALE

Di seguito i territori ove è prevista l'erogazione del servizio C-DOM e CP-Dom, Distretto Broni Casteggio che si estende nei seguenti comuni:

- | | | |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. Albaredo Arnaboldi, | 18. Corvino San Quirico, | 35. Rea, |
| 2. Arena Po, | 19. Fortunago | 36. Redavalle, |
| 3. Barbianello, | 20. Golferenzo, | 37. Robecco Pavese, |
| 4. Bastida Pancarana | 21. Lirio, | 38. Rocca de' Giorgi, |
| 5. Bosnasco, | 22. Lungavilla, | 39. Rovescala, |
| 6. Bressana Bottarone, | 23. Mezzanino, | 40. San Cipriano, |
| 7. Broni, | 24. Montescano, | 41. San Damiano al Colle, |
| 8. Calvignano, | 25. Montebello d. Battaglia, | 42. Santa Gioletta, |
| 9. Campospino, | 26. Montecalvo Verseggia, | 43. Santa Maria della Versa, |
| 10. Canneto Pavese, | 27. Montù Beccaria, | 44. Stradella, |
| 11. Casanova Lonati, | 28. Mornico Losana, | 45. Torricella Verzate, |
| 12. Casatisma, | 29. Oliva Gessi, | 46. Verretto, |
| 13. Castana, | 30. Pancarana, | 47. Verrua Po, |
| 14. Casteggio, | 31. Pietra de' Giorgi, | 48. Volpara, |
| 15. Castelletto Branduzzo, | 32. Pinarolo Po, | 49. Zenevredo |
| 16. Cervesina | 33. Pizzale | |
| 17. Cigognola, | 34. Portalbera, | |

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Informativa trattamento dati ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003 e degli artt. 13-14 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

IL FOCOLARE COOP.SOC. ONLUS in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, con sede in CIGOGNOLA (PV), cap 27040, Località Stefano n.1, (di seguito anche brevemente IL FOCOLARE) con la presente desidera rendere un'adeguata informativa ai richiedenti il servizio di C-DOM e CP-DOM (C-DOM: cure domiciliari ex assistenza domiciliare integrata e CP Dom: assistenza domiciliare integrata per cure palliative) erogato da IL FOCOLARE ai sensi degli artt. 13 e 14 d. lgs. 30 giugno 2003 n° 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 – "Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali".

DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO

I dati personali dell'utente sono: dati anagrafici, sanitari ed immagini forniti direttamente dall'interessato o da un suo delegato (Amministratore di Sostegno -AdS, Parente di riferimento, ecc.). Possono essere anche trattati i dati anagrafici del parente/parenti dell'utente o AdS.

FINALITA' DEL TRATTAMENTO

La raccolta ed il trattamento dei dati sono effettuati da IL FOCOLARE per le finalità di seguito descritte.

I dati personali forniti attraverso la scheda di "progetto individuale" sono finalizzati alla presa in carico e all'erogazione del servizio. Successivamente alla presa in carico e durante l'erogazione del servizio i dati possono essere integrati con immagini (come foto di lesioni necessarie per motivi di cura) saranno trattati per le attività connesse all'assistenza, effettuate durante il periodo di presa in carico da parte de IL FOCOLARE, previa informazione dell'attività registrata a cura del professionista, confermando che non sarà legittimato alcun compenso da ambo le parti ai sensi dell'art. 97 della Legge 633/41 e dell'art. 10 del Codice Civile.

Le immagini dell'utente raccolte alla presa in carico e successivamente "per motivi di cura" sono necessarie per la gestione dei processi di assistenza.

L'interessato può rifiutarsi di conferire al Titolare i suoi dati personali. Il conferimento dei dati personali è però necessario per una corretta ed efficiente gestione della presa in carico e delle attività di assistenza.

Per attività di assistenza si intendono:

- prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione, assistenza anche alberghiera e a tutela della salute dell'utente e/o incolumità fisica
- casi di emergenza sanitaria o l'impossibilità fisica, l'incapacità di agire o l'incapacità di intendere e volere dell'interessato, quando non è possibile acquisire il consenso da chi esercita legalmente la potestà, ovvero da un prossimo congiunto, da un familiare, da un convivente o, in loro assenza, dal Professionista autorizzato. In questi casi, come nell'ipotesi di rischio grave, imminente ed irreparabile per la Sua salute o incolumità fisica, di prestazione medica che può essere pregiudicata dall'acquisizione preventiva del consenso, in termini di tempestività o efficacia, il "codice" consente il trattamento dei dati personali con somministrazione dell'informativa ed acquisizione del consenso anche successivamente alla prestazione, senza ritardo
- tutti i servizi oggetto della C-DOM e CP-DOM, o servizi richiesti a pagamento, che fanno parte del servizio disciplinato da Normative Regionali
- ogni obbligo previsti da leggi, regolamenti e normative vigenti in relazione all'assistenza domiciliare

- All'interno del Registro dei trattamenti, documento costantemente aggiornato, sono indicati i trattamenti effettuati secondo le specifiche di legge.

RIFIUTO AL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati è facoltativo. Peraltro l'eventuale rifiuto a fornire i dati personali comporterà l'oggettiva impossibilità per il titolare del trattamento di garantire il puntuale e corretto adempimento dei relativi obblighi per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri.

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

La base giuridica del trattamento dei Vs. dati personali è stabilita dalla fonte normativa che lo disciplina.

PRINCIPI APPLICABILI AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art 5 del Regolamento Europeo n. 16/679 I suoi dati sono trattati:

- in modo lecito, corretto e trasparente,
- in modo esatto, e se necessario saranno aggiornati;
- nel rispetto del principio di pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità perseguite dal medesimo.

NATURA DEI DATI PERSONALI TRATTATI:

Tutti i dati (vedi specifiche del punto 1 **"DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO"**) acquisiti e trattati per Vs. conto sono necessari e richiesti dalle finalità di trattamento sopra indicate.

Ai sensi dell'art 9 lett. b) del Regolamento europeo n. 16/679, IL FOCOLARE potrà trattare anche dati personali, cd. particolari, ossia in grado di rivelare l'originale razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale nonché trattare dati genetici, biometrici, dati relativi alla salute o all'orientamento sessuale, senza il suo consenso, qualora il trattamento sia necessario per assolvere obblighi di legge ed esercitare i diritti specifici del titolare del trattamento o dell'interessato in materia di diritto del lavoro, nella misura in cui sia autorizzato dal Diritto dell'Unione o degli Stati membri o da un contratto collettivo ai sensi del diritto degli Stati membri, in presenza di garanzie appropriate per i diritti fondamentali e gli interessi degli interessati.

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI PERSONALI:

La raccolta dei dati personali avviene presso l'interessato, destinatario della presente Informativa. Altri dati potranno essere raccolti da documenti e registri disponibili al pubblico.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI

I suoi dati verranno trattati nel massimo rispetto della sicurezza e della riservatezza necessarie ed in relazione alle sopra indicate finalità, utilizzando strumenti manuali nonché strumenti informatici anche mediante l'inserimento di essi in banche dati (tra cui quelle richiesta da Regione Lombardia, ATS territoriale e dal SSN) elenchi e liste idonei alla memorizzazione, gestione e trasmissione dei dati, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento delle predette finalità.

IL FOCOLARE ha previsto adeguate misure di sicurezza al fine di tutelare la gestione dei Suoi dati personali e in ogni caso trattati in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il titolare del trattamento, in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ha predisposto un piano accurato e dettagliato di misure organizzative e tecnologiche per assicurare un trattamento dei dati personali adeguato e conforme a quanto richiesto.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

I Suoi dati saranno trattati esclusivamente da persone autorizzate al trattamento all'interno de IL FOCOLARE SOC. COOP. SOC. ONLUS, infatti, i dati trattati dal Titolare potranno essere comunicati ai lavoratori del Titolare e ad alcuni soggetti esterni che con essi collaborano. In particolare, sulla base dei ruoli e delle mansioni lavorative espletate, alcuni lavoratori sono stati legittimati a trattare i dati personali, nei limiti delle loro competenze ed in conformità alle istruzioni ad essi impartite dal Titolare.

Per motivi di leggi o di regolamento i dati personali possono essere comunicati agli enti ed uffici pubblici legittimati al trattamento.

I dati saranno comunicati anche a soggetti esterni (Responsabili del trattamento) per adempiere alle finalità connesse alla gestione del servizio. I soggetti a cui tali dati verranno comunicati sono:

- Enti, società, gruppi o persone fisiche, anche volontarie, che si occupano dell'assistenza degli ospiti sia in ambito sanitario che in ogni altro ambito facente parte delle prestazioni che la IL FOCOLARE offre ai propri ospiti;
- Soggetti legittimati quali ATS territoriale, Regione Lombardia, SSN
- Consulenti, collaboratori, professionisti che nell'ambito di un determinato incarico necessitano di disporre dei dati personali degli ospiti, qualora la loro fornitura, quando possibile, in forma anonima non permetta di svolgere il compito affidato;
- Organismi preposti al controllo dell'operato della Struttura;
- Altri soggetti a cui per norma di legge o regolamento debbano essere comunicati i dati;
- Enti, società che si occupano dell'assistenza al software, alla rete internet e tutto quanto concerne la gestione dei programmi informatici, comprese le attività di salvataggio dei dati medesimi.

La comunicazione dei dati potrebbe anche riguardare i dati definiti "particolari" ai sensi dall'art. 9, del GDPR.

I Suoi dati anagrafici, la terapia e le cure a Lei praticate, la diagnosi di ammissione o la scheda di dimissione e quant'altro necessario saranno comunicati, qualora sia previsto dalle normative vigenti o nei casi di rischi grave, imminente ed irreparabili per la Sua salute o

incolumità fisica, alle ATS e ASST territoriali, alle Autorità di Pubblica Sicurezza, e, dietro specifica richiesta all'Autorità giudiziaria o ad altri Enti destinatari per legge e regolamenti.

I dati personali non sono soggetti a diffusione tranne che nei casi eventualmente previsti da norme di legge o regolamenti.

I dati trattati dal Titolare non saranno diffusi, ovvero non ne verrà data conoscenza a soggetti indeterminati, in nessuna possibile forma, inclusa quella della loro messa a disposizione o semplice consultazione, tranne che per i casi previsti dalla normativa.

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

La conservazione dei dati, verrà attuata, mediante la conservazione dei documenti cartacei in appositi raccoglitori o cartelle ad accesso controllato e/o loro memorizzazione su supporto magnetico e/o ottico.

I Vs. dati (personali, sanitari, ecc. e comunque necessari alla prestazione oggetto della presente informativa) saranno conservati per il periodo previsto dalle leggi relative agli obblighi di conservazione ai fini fiscali, civilistici e delle normative specifiche.

ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:

Il Titolare del trattamento non utilizza nei confronti dei Vs. dati personali alcun processo decisionale automatizzato.

INTENZIONE DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO DATI PERSONALI:

Anche se al momento tutti i soggetti che trattano i dati per conto di IL FOCOLARE come responsabili esterni del trattamento sono stabiliti all'interno dell'Unione Europea, nel futuro potrebbe essere necessario conferire tali dati anche a soggetti che possono essere stabiliti fuori dell'Unione Europea, in paesi che non garantiscono ai dati personali un livello di protezione adeguato ai sensi del Codice Privacy/Regolamento Europeo per la Protezione dei dati RE. EU 679/2016. IL FOCOLARE trasferirà, eventualmente, i dati fuori dell'Unione Europea solo previa adozione delle precauzioni stabilite dal Codice Privacy e dal Regolamento Europeo e dopo aver ottenuto dai soggetti indicati le necessarie garanzie e con il consenso degli interessati.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Lei, in qualità, di interessato al trattamento dei dati personali potrà esercitare in qualunque momento, i diritti a lei espressamente riconosciuti dal Regolamento europeo, in particolare:

- Il diritto di accesso ai dati personali (art. 15) al fine di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali ed alle seguenti informazioni:
 - le finalità del trattamento;
 - le categorie di dati personali in questione;
 - i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
 - quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
 - l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
 - il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
 - qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
 - l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste da tale trattamento per l'interessato
 - dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento dei dati all'estero;
- il diritto di rettifica (art.16) e di integrazione dei dati personali inesatti o incompleti che la riguardano;
- il diritto alla cancellazione (art. 17) dei dati personali che la riguardano qualora:
 - essi non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati o siano tratti illecitamente oppure ancora debbano essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;
 - essi siano stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo
 - revochi il consenso e qualora non sussista altro fondamento giuridico per il trattamento
 - si opponga al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussista alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si opponga al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;
- il diritto alla limitazione del trattamento dei dati personali (art. 18) quando ricorre una delle seguenti ipotesi:
 - Lei contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
 - Il trattamento sia illecito e Lei si opponga alla cancellazione dei dati personali e chiedi invece che ne sia limitato l'utilizzo
 - benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria
 - Lei si opponga al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai Suoi
- il diritto alla portabilità dei dati personali (art. 20) ossia di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento qualora esso si basi sul consenso o su un contratto;

- diritto di opposizione (art.21) in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei suoi dati che lo riguardano
- diritto a non essere sottoposto ad una decisione automatizzata (art.22), compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona salvo che sia necessario per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra Lei e la Società, o sia autorizzata dal Diritto dell'Ue o dallo Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento oppure ancora si basi sul consenso.
- Il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo.

Qualora ritenesse di esercitare i diritti sopraelencati e qualora gli stessi fossero da lei esercitabili, potranno essere fatti valere scrivendo al Titolare del trattamento: e-mail: direzione@rsalatuacasa.it, PEC: ilfocolare@pec.confcooperative.it, nonché l'indirizzo per posta ordinaria: IL FOCOLARE SOC. COOP. SOC. ONLUS, Località Stefano n. 1, 27040 CIGOGNOLA (PV), fax: 0385 54693, telefono (solo per informazioni) 0385 257511.

La richiesta deve sempre contenere l'oggetto della richiesta, il diritto che l'interessato intende esercitare e allegare fotocopia di un documento di identità che attesti la legittimità della richiesta.

PROPOSIZIONE DI RECLAMO

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello Stato di residenza. Per avere maggiori informazioni sul diritto di proporre reclamo, visitare la seguente pagina web: <https://goo.gl/GLbTN9>.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

IL FOCOLARE SRL ritenendo di primaria importanza la tutela dei dati personali degli interessati, ha nominato un responsabile della protezione dei dati (DPO) che potrà essere contattato scrivendo all'indirizzo mail dpo@rsalatuacasa.it per ogni tematica riguardante la protezione dei dati personali.

Allegato 1 - MODULO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gentile Utente, Le chiediamo cortesemente di esprimere la Sua opinione in merito al nostro Servizio.

Tempestività nell'attivazione delle cure:

Ha ricevuto la nostra telefonata per comunicare l'attivazione del servizio:

- a In tempi brevi, il giorno stesso della visita degli addetti dell'ATS
- b In tempi brevi, il giorno dopo della visita degli addetti dell'ATS
- c Dopo alcuni giorni rispetto alla visita degli addetti ATS

Pianificazione dell'assistenza

L'operatore di riferimento (infermiere/fisioterapista) le ha illustrato il programma di assistenza?

- a Sì, spiegandomi i possibili obiettivi
- b Sì, ma senza illustrarmi i possibili obiettivi
- c Non mi è stato presentato nulla

Copertura assistenziale

Le condizioni sanitarie sono cambiate (aggravamento/peggioramento) e il nostro operatore:

- a Ha prontamente informato il medico della situazione
- b Ha delegato alla famiglia di informare il medico
- c Non ha provveduto a prendere in carico la situazione...

Il medico è intervenuto?

- si
- no

Educazione sanitaria e continuità delle cure

Il nostro personale è riuscito a trasmettere all'utente/famiglia indicazioni sanitarie utili per l'assistenza?

- a sì, e ha contribuito a migliorare le condizioni sanitarie
- b sì, ma non ha contribuito a migliorare le condizioni sanitarie, ma è stata di aiuto
- c no, non sono state date indicazioni...

Grado di soddisfazione

Rispetto all'assistenza erogata, Lei si ritiene:

- a Molto soddisfatto, perché è stato un valido aiuto e ho trovato conforto
- b Abbastanza soddisfatto
- c Per nulla soddisfatto, perché non è stato un valido aiuto e non ho trovato conforto

Capacità relazionali e comunicative dell'operatore:

- a Molto soddisfatto, perché è stato sempre molto disponibile, gentile e capace di interagire
- b Abbastanza soddisfatto perché non sempre cordiale e disponibile
- c Per nulla soddisfatto, perché non è stato sempre disponibile al dialogo

Consiglierebbe il nostro Ente per l'assistenza al domicilio?

- Si sì, già fatto! no, perché non soddisfatto

Allegato 2 - MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Utente,

La informiamo della possibilità di formulare eventuali segnalazioni e suggerimenti o reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti inerenti al servizio erogato.

Le segnalazioni correttamente trasmesse vengono gestite entro 15 giorni dal ricevimento, con l'impegno a risolvere le cause che hanno provocato la segnalazione/reclamo.

Segnaliamo che non vengono presi in considerazione eventuali segnalazioni/reclami trasmessi in forma anonima.

Motivo della segnalazione:

Inoltrato da: _____

In data _____ Firma _____

Il presente può essere inoltrato a IL FOCOLARE o agli uffici ATS del territorio di competenza tramite:

Posta ordinaria al seguente indirizzo: IL FOCOLARE SOC. COOP. SOC. ONLUS Località Stefano, 1 27040 Cigognola PV E-mail all'indirizzo: direzione@rsalatuacasa.it Fax al numero 0385/54693 Tramite l'operatore in busta chiusa	Posta ordinaria al seguente indirizzo: ATS DI PAVIA – ufficio URP Viale Indipendenza, 3 27100 PAVIA
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ringraziamo anticipatamente per la Sua collaborazione e Le comunichiamo che la Sua segnalazione è molto utile per capire i problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari e conseguentemente poter migliorare il servizio di Cure Domiciliari che offriamo. Le comunichiamo fin da ora che la Sua segnalazione sarà presa in considerazione e Le sarà risposto in un massimo di tempo di 15 giorni dal ricevimento della stessa.

Cordiali saluti.