



**FONDAZIONE “S. ANGELA MERICI” O.N.L.U.S.**  
**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**  
**DESENZANO DEL GARDA (BS)**

---

# **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

**- CARTA DEI SERVIZI -**



**VERSIONE GIUGNO 2022**

## Sommario

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI .....	3
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi .....	3
1.2 A cosa serve .....	3
1.3 Che cosa contiene .....	3
1.4 Come utilizzare la carta dei servizi .....	3
1.5 Forme di divulgazione .....	3
2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E FINI ISTITUZIONALI .....	3
2.1 La Fondazione S. A. Merici Onlus, titolare del servizio ADI .....	3
2.2 La mission .....	4
2.3 Dove siamo .....	4
2.4 Informazioni sulla Fondazione .....	5
2.5 Segreteria/Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	5
3. IL PERSONALE.....	5
3.1 Note di sintesi .....	5
3.2 Rilevazione clima lavorativo aziendale .....	5
4. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) .....	5
4.1 Cos'è l'A.D.I.....	5
4.2 Destinatari .....	6
4.3 Richiesta di attivazione del servizio .....	6
4.4 Scelta dell'Ente accreditato.....	6
4.5 Tipologia di cure attivabili.....	6
4.6 Funzionamento del servizio e dimissione .....	7
4.7 Dimissione e rivalutazione del bisogno .....	7
4.8 L'equipe assistenziale .....	7
4.9 <i>La continuità assistenziale</i> .....	7
4.10 <i>La documentazione di pertinenza dell'ADI</i> .....	7
4.11 Richiesta di documentazione .....	8
4.12 <i>Tutela della privacy</i> - (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196).....	8
5. SEGRETERIA .....	8
6. TUTELA E PARTECIPAZIONE – SISTEMA DI VALUTAZIONE QUALITÀ .....	9
7. DIRITTI E DOVERI .....	10

# 1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

## 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi (di seguito anche denominata "Carta") è un documento attraverso il quale la Fondazione si impegna a fornire un servizio rispondente a principi e modalità di seguito specificati.

Essa costituisce lo strumento per informare, con la maggiore efficacia possibile, gli utenti e loro familiari dei diritti e delle modalità di erogazione e di fruizione delle prestazioni fornite dalla Fondazione S. Angela Merici – Onlus.

A loro volta, gli utenti e loro familiari, si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

## 1.2 A cosa serve

La Carta dei Servizi è ideata per fornire informazioni riguardo alle prestazioni socio-sanitarie erogate dalla Fondazione, destinate a garantire, nell'ambito delle risorse disponibili, assistenza appropriata e di qualità alle persone prese in carico dalle unità d'offerta gestite dalla Fondazione, tutelando gli utenti nell'esercizio dei loro diritti e fornendo percorsi e strumenti di controllo per l'osservanza degli impegni assunti.

## 1.3 Che cosa contiene

In conformità con la legislazione nazionale e regionale vigente, la Carta dei Servizi contiene:

- le procedure di accesso, di organizzazione e di gestione del servizio;
- i tempi e le modalità di pubblicità e divulgazione della stessa;
- gli standard di qualità dei servizi offerti;
- gli strumenti di tutela dell'utente.

## 1.4 Come utilizzare la carta dei servizi

Nel caso in cui i fruitori del servizio riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta, possono tutelare i loro diritti nelle modalità successivamente esposte (vedi paragrafo "Apprezamenti/Lamentele/Suggerimenti").

Ogni contributo o suggerimento al miglioramento del servizio sarà oggetto di attenta analisi da parte delle Direzioni della Fondazione a cui è possibile far pervenire eventuali comunicazioni in merito attraverso il modulo sopraccitato.

## 1.5 Forme di divulgazione

La presente Carta viene esposta al pubblico, pubblicata sul sito della Fondazione e consegnata a quanti usufruiscono del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

# 2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E FINI ISTITUZIONALI

## 2.1 La Fondazione S. A. Merici Onlus, titolare del servizio ADI

L'odierna "Fondazione S. Angela Merici - O.n.l.u.s." deriva dall' Ente Morale, eretto con R.D. 27/4/1931 n°761 con la denominazione di "Ricovero dei Vecchi", successivamente trasformato in IPAB con la denominazione di "Pia Opera S. Angela Merici".

In data 1/1/2004, in seguito alla Legge Regionale n.1/2003 che, all'interno del quadro normativo nazionale, ha definito i criteri di de-pubblicizzazione delle IPAB, essa si è trasformata in "Fondazione S. A. Merici – Onlus", come oggi noi la conosciamo.

Nello stesso anno ha ottenuto il riconoscimento di O.N.L.U.S. cioè di "Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale", il che significa che la Fondazione opera all'interno delle dinamiche del Terzo Settore e non può in alcun modo distribuire eventuali utili derivanti dalla gestione dei servizi, i quali devono essere necessariamente re-investiti per il mantenimento e/o sviluppo delle attività della Fondazione.



## 2.4 Informazioni sulla Fondazione

Consultando il sito internet: [www.rsadesenzano.it](http://www.rsadesenzano.it) è possibile:

- ottenere tutte le informazioni relative alla Fondazione e ai servizi che gestisce;
- scaricare la modulistica per l'accesso ai servizi;
- scaricare la versione più aggiornata della Carta dei Servizi;
- ottenere informazioni attraverso i contatti di posta elettronica: [info@rsadesenzano.it](mailto:info@rsadesenzano.it).

Il numero di fax della Fondazione è: 030.991.26.92

## 2.5 Segreteria/Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

All'interno degli Uffici Amministrativi è presente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni relative ai servizi erogati dalla Struttura, alla loro organizzazione e ai referenti interni a cui rivolgersi.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e possiede una linea telefonica diretta che rispondono ai numeri 030.914.72.61/20.

Presso l'URP è possibile ricevere informazioni sul servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

## 3. IL PERSONALE

### 3.1 Note di sintesi

La Fondazione gestisce direttamente il servizio, attraverso prestazioni effettuate da diverse figure professionali ed avvalendosi di alcuni specialisti. Le prestazioni sono rese sia da propri dipendenti, sia da collaboratori esterni a contratto con la Fondazione.

Gli operatori sono dotati di targhetta di riconoscimento.

### 3.2 Rilevazione clima lavorativo aziendale

La Fondazione effettua annualmente, presso i propri dipendenti e collaboratori esterni, la rilevazione del grado di soddisfazione finalizzata al monitoraggio del clima lavorativo aziendale. I dati riguardanti la rilevazione vengono riassunti in una relazione generale, diffusa mediante pubblicazione in appositi spazi interni alla Fondazione accessibili al pubblico. Gli utenti interessati, potranno consultare la relazione anche presso l'Ufficio Segreteria/URP.

## 4. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

### 4.1 Cos'è l'A.D.I.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), collocato nella rete dei servizi socio - sanitari, garantisce prestazioni al domicilio finalizzate alla cura ed all'assistenza della persona di qualunque età, compromessa nell'autonomia, consentendole di continuare a vivere nella propria abitazione. Viene erogato da Enti Erogatori accreditati e sottoscrittori di contratto con l'ATS Brescia, presenti su tutto il territorio, attraverso il personale previsto per le cure territoriali (infermieri, specialisti della riabilitazione, OSS, ecc.).

L'assistenza ricevuta è definita "integrata", vale a dire che riunisce e coordina le prestazioni infermieristiche, quelle riabilitative e di mantenimento, quelle medico-specialistiche con le prestazioni di assistenza dirette alle persone per lo svolgimento della loro vita quotidiana.

Il servizio è modulato su diversi profili assistenziali, i quali variano in relazione ai bisogni della persona da assistere e quindi in base al numero di interventi da effettuare al domicilio da parte delle figure professionali necessarie per la cura nonché in base alla complessità delle prestazioni da erogare.

Quando il servizio ADI è considerato incompatibile (non attivabile)?

Il servizio non è attivabile se: la persona è inserita in strutture residenziali e semiresidenziali di tipo sanitario e socio sanitario con la sola eccezione della CSS; la persona gode di misure innovative quali RSA Aperta con prestazioni sovrapponibili a quelle erogabili dal servizio ADI attivo; la persona gode di prestazioni domiciliari rese da altre unità d'offerta socio-sanitarie o sanitarie, con esclusione della telemedicina.

## 4.2 Destinatari



Il servizio è rivolto a soggetti in condizioni di fragilità individuale e familiare, ossia a persone che per motivi vari si trovano nelle condizioni di non poter svolgere autonomamente, in modo parziale o totale, le normali attività di vita quotidiana e che sono fisicamente impossibilitate a recarsi presso le strutture e i servizi socio-sanitari territoriali.

L'ADI può essere richiesta indipendentemente da limiti di età e di reddito.

Sono attivabili per utenti:

- che presentino un margine di recupero funzionale dopo un evento indice (post acuzie), che ha determinato o meno un ricovero (ospedaliero/riabilitativo);
- in condizioni di cronicità, nei casi per i quali è ipotizzabile la stabilizzazione e/o il mantenimento delle condizioni cliniche.

## 4.3 Richiesta di attivazione del servizio

Il servizio ADI può essere richiesto al proprio MMG (medico di medicina generale). Il MMG si metterà in contatto con l'ASST di appartenenza e gli infermieri responsabili faranno una visita domiciliare per valutare le necessità della persona segnalata. Effettuata la prima valutazione, in collaborazione con il MMG si procede alla stesura del PAI (Piano Assistenziale Individuale), mettendo in evidenza i bisogni della persona da assistere. Deciso il tipo e il grado di bisogno, l'Ente scelto viene contattato dall'ASST e viene attivata la prestazione assistenziale con monitoraggio degli obiettivi raggiunti e possibilità di rinnovo. **Il servizio è del tutto gratuito per l'utente.**

## 4.4 Scelta dell'Ente accreditato

Individuato il profilo di assistenza riservato all'utente, gli operatori dell'ATS mettono a disposizione l'elenco degli enti erogatori accreditati, dando la possibilità di scegliere a quale richiedere le prestazioni (**tra questi compare il nostro ente: Fondazione "S. Angela Merici Onlus"**).

## 4.5 Tipologia di cure attivabili

Gli interventi al domicilio degli operatori della nostra Fondazione prevedono:

- **prestazioni infermieristiche**, le quali rispondono ai bisogni solo sanitari e sono caratterizzate da prestazioni uniche o strutturate (es: cambio catetere, prelievi, medicazioni semplici e complesse, terapia infusiva, gestione di nutrizioni enterali e parenterali ecc..). Vi provvedono nostri operatori con qualifica di infermiere;
- **prestazioni fisioterapiche**, le quali rispondono alle necessità di riabilitazione ortopedica, neuromotoria o funzionale. Vi provvedono nostri operatori con qualifica di fisioterapisti;
- **prestazioni assistenziali**, le quali rispondono a necessità assistenziali di base (indicazioni sul cambio dei presidi per incontinenza, mobilizzazione e cambi posturali, momenti relazionali, ecc.). Vi provvedono nostri operatori con qualifica di operatori socio sanitari;
- **Consulenze specialistiche**. Rientrano tra queste le prestazioni richieste dall'ASST e/o dal MMG., di: geriatra, psicologo, fisiatra.

#### *4.6 Funzionamento del servizio e dimissione*

Alla ricezione della richiesta di attivazione del servizio, la Fondazione provvede, entro 72 ore (48 in caso di urgenza), a contattare l'utente e/o il familiare di riferimento per stabilire tempi e modalità di intervento per l'erogazione delle prestazioni definite nel PAI.

Il servizio funziona per 7 giorni/settimana, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

L'Ente, durante il periodo di trattamento, garantisce un servizio di reperibilità tutti i giorni, dalle ore 09,00 alle ore 18,00. Per contattare il personale reperibile è necessario telefonare al n. **366-9801069**.

#### *4.7 Dimissione e rivalutazione del bisogno*

Il servizio si conclude con il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel PAI o a seguito di aggravamento delle condizioni di salute del paziente, tali da diventare incompatibili con la permanenza al domicilio.

A seguito di rivalutazione da parte dell'ASST della situazione dell'utente, l'intervento può continuare per il perseguimento degli obiettivi di cura non completamente conseguiti nel periodo o per nuove prestazioni di cura.

#### *4.8 L'equipe assistenziale*

La Fondazione garantisce per l'erogazione delle prestazioni previste dalla normativa le seguenti figure professionali:

- Dott.ssa Giancarla Tagliani, responsabile sanitario e medico del servizio;
- Dott.ssa Barbara Bazoli, care manager, responsabile della gestione e dell'organizzazione del servizio;
- Il personale medico (tra cui il fisiatra), il personale infermieristico, gli ausiliari socio assistenziali, gli operatori socio sanitari, il fisioterapista, l'educatore la psicologa ausiliari dell'assistenza, medico fisiatra

Il personale amministrativo da' informazioni ed indirizza i cittadini che si rivolgono a Fondazione S.A. Merici Onlus.

#### *4.9 La continuità assistenziale*

Nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare, la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, fino a giungere al ricovero definitivo in idonea struttura. La Fondazione è in grado offrire, ai propri utenti che si trovino in queste situazioni, un'ampia gamma di servizi allo scopo di garantire un'adeguata continuità assistenziale, quali:

- Residenza sanitaria assistenziale con la possibilità di ricoveri temporanei di sollievo, ricoveri in nucleo Alzheimer, ricoveri di persone in Stato vegetativo o affetti da SLA in posti dedicati;
- Centro diurno integrato.

#### *4.10 La documentazione di pertinenza dell'ADI*

Fascicolo socio assistenziale e sanitario contenente le informazioni sulla persona assistita, completo di consenso informato dell'utente/tutore/amministratore di sostegno;

- Diario socio sanitario presso il domicilio della persona assistita per la registrazione delle prestazioni erogate, controfirmate dall'operatore e dall'utente/tutore/amministratore di sostegno;
- Piano assistenziale individuale, disponibile presso il domicilio con l'indicazione dei bisogni e degli interventi;
- Consenso informato alle prestazioni domiciliari;

- Eventuali scale di valutazione multidimensionale;
- Informativa D.Lgs 196/2003 e relativi consensi.

#### 4.11 Richiesta di documentazione

Il diritto di accesso ai documenti sanitari ed amministrativi detenuti dalla Fondazione è disciplinato da apposito Regolamento, reperibile sul sito della Fondazione o disponibile presso l'Ufficio Segreteria/URP. Il Regolamento individua: i soggetti legittimati; i documenti accessibili; la tipologia dei documenti sottratti all'accesso; il dettaglio delle modalità d'accesso; le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso; le categorie di documenti sottratti all'accesso.

L'accesso ai documenti della Fondazione si esercita mediante esame o estrazione di copia. L'esame dei documenti è gratuito, mentre il rilascio di copia è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Attualmente il costo è stabilito in € 0,10 per foglio A4 e € 0,20 per foglio A3, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo.

La richiesta di accesso deve essere motivata ed effettuata da soggetti legittimati.

Per accedere agli atti della Fondazione è possibile rivolgersi all'Ufficio Segreteria/URP, indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione. A tal fine è disponibile apposito modulo reperibile sul sito della Fondazione o presso l'Ufficio Segreteria/URP. Quest'ultimo provvederà ad inoltrare la domanda di accesso al Servizio competente. Responsabile del procedimento di accesso è il Direttore Generale.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla richiesta. Nel caso la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

#### 4.12 Tutela della privacy - (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196)

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All'inserimento dell'utente nel servizio gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente. Al momento dell'accesso ai vari servizi viene rese all'utente l'informativa circa il trattamento dei suoi dati in ottemperanza dell'art.13 del D.L.vo 30 giugno 2003 n.196. Per trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. Tali dati vengono trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività dell'Ente. Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed è effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

## 5. SEGRETERIA

Le Unità operative Amministrative di riferimento per l' ADI sono:

- a) **L'Ufficio Segreteria/ Relazioni con il Pubblico**, che raccoglie suggerimenti ed osservazioni, gestisce reclami e segnalazioni, fornisce informazioni.

È aperto dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 16:00 dal lunedì al venerdì, escluso i giorni festivi. **Telefono 030/914720 / 0309147261**

- b) **Il servizio di segreteria e di reperibilità telefonica:**

per la gestione di tutti gli aspetti di segreteria, attivazione dei voucher, richiesta di informazioni, la segreteria funziona dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.00. Negli orari di chiusura è attiva una segreteria telefonica.

La reperibilità telefonica è garantita dal care manager, TUTTI I GIORNI DELLA SETTIMANA dalle ore 9.00 alle ore 18.00 contattando il numero di cell. **3669801069**.

Le Unità operative hanno sede nell'immobile istituzionale di via Gramsci n.25 a Desenzano del Garda, il quale ospita anche i nuclei di degenza della RSA ed i due Centri Diurni Integrati.

#### **RECAPITI:**

**FONDAZIONE S. ANGELA MERICI - ONLUS -**

**VIA GRAMSCI, 25 - 25015 DESENZANO D/G -**

**Telefono 030/91472 - Fax 030/9912692**

**E-mail [info@rsadesenzano.it](mailto:info@rsadesenzano.it)**

## **6. TUTELA E PARTECIPAZIONE – SISTEMA DI VALUTAZIONE QUALITÀ**

Il sistema della valutazione della qualità si propone di verificare se le risorse disponibili sono state impiegate in modo adeguato, e se gli obiettivi prefissati si stanno davvero conseguendo.

Per realizzare tale intento la Fondazione cura le relazioni con l'Utenza attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: Informazione, Partecipazione e Tutela.

**Informazione:** la predisposizione e diffusione di documenti informativi, tra i quali la Carta dei Servizi, costituisce uno dei principali canali di informazione.

**Partecipazione e tutela:** la funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e loro care giver ai quali è richiesto di compilare un questionario di gradimento del servizio, ma anche di segnalare lamentele, apprezzamenti e/o suggerimenti.

**Questionari di gradimento del servizio.** La Fondazione garantisce la verifica degli obiettivi e della qualità, almeno annualmente, attraverso la rilevazione della customer satisfaction che consente di rilevare la soddisfazione degli Utenti e loro care giver. La rilevazione della customer avviene attraverso la distribuzione di questionari, consegnati all'utente e al suo familiare all'inizio della prestazione e ritirati dagli operatori al termine oppure spediti alla Fondazione dagli stessi utenti. Annualmente i questionari vengono elaborati ed analizzati. Il documento di sintesi ed analisi della rilevazione della qualità percepita viene depositato presso l'Ufficio Segreteria/URP per la consultazione e pubblicato sul sito della Fondazione.

**Tutela.** La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami verbali o scritti direttamente all'URP.

I suggerimenti vengono raccolti e valutati dall'equipe che eroga il servizio al fine di migliorare il servizio e/o renderlo più efficiente ed efficace.

I reclami in forma scritta possono essere presentati attraverso la compilazione di un apposito modulo che si trova in portineria, e/o allegato alla presente carta dei servizi.

L'utente può poi consegnare lo stesso documento o direttamente all'URP negli orari di apertura, o inviarlo per posta alla Fondazione o agli operatori che accedono al domicilio.

L'Ufficio in genere provvede a dar risposta per iscritto alla segnalazione, in modo tempestivo e comunque non oltre i 30 giorni.

In casi di particolare complessità e conflittualità, una volta individuata la soluzione della problematica, il funzionario dell'URP provvede a convocare telefonicamente chi ha firmato il modulo per un incontro, in questo caso viene stilato un verbale di chiusura della segnalazione.

## 7. DIRITTI E DOVERI

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della provaci, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato
- essere informati preventivamente, nel caso di interruzione momentanea del servizio, per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori in servizio.

### **ALLEGATI**

**1. Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, apprezzamento**

**2. Questionario di soddisfazione ADI**

**3. Privacy**



**FONDAZIONE S. ANGELA MERICI O.N.L.U.S.**  
**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI**  
**DESENZANO DEL GARDA (BS)**

**Allegato 1**

**Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti**

Mod. 6.4.4 rev. 1 del 12-2014

*Gentile Signora/Egregio Signore*

*Con l'obiettivo di un continuo miglioramento del servizio erogato, in un'ottica di condivisione delle valutazioni con i fruitori del servizio, mettiamo a Sua disposizione questo modulo attraverso cui Lei potrà segnalarci sia i riscontri positivi delle prestazioni ricevute che le eventuali lamentele, segnalazioni di disservizi, difformità nella erogazione del servizio rispetto alla Carta dei Servizi, proposte di miglioramento ed ogni altro suggerimento utile per migliorare la qualità delle prestazioni.*

*Il modulo, compilato in tutte le sue parti (le ricordo che non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime), va consegnato alla Segreteria della struttura dove verrà protocollato. Entro 30 giorni dalla consegna verrà contattata da un nostro incaricato per la risposta alla Sua istanza.*

*RingraziandoLa per la collaborazione, le porgo i nostri più cordiali saluti.*

*Il Direttore Generale*

Alla c.a. del Direttore Generale  
della Fondazione S. A. Merici  
via Gramsci n.25 -25015 –  
Desenzano del Garda  
FAX 030 9912692

Il/la sottoscritto/a.....

residente a .....via.....n. ....

Tel.....Fax.....e-mail.....

Utente .....

Parente di (nome e cognome dell'utente): .....

coniuge/ex convivente       figlio/a       fratello/sorella       altro .....(specificare)

espone la propria:       **lamentela**       **apprezzamento**       **suggerimento**

rispetto a (specificare descrivendo brevemente le circostanze dell'apprezzamento/lamentela):

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

Data.....

(firma)

.....

**CUSTOMER SATISFACTION****Gentile Signora/Signore,**

La invitiamo a compilare la presente indagine conoscitiva sulla qualità del servizio di Assistenza Domiciliare al fine di comprendere meglio le Vostre esigenze e necessità.

*La ringraziamo anticipatamente per la cortese collaborazione.*

Compilato da:   utente    familiare    assistente familiare    altro   SESSO [ M ] [ F ]

1. Come è venuto a conoscenza del servizio di assistenza domiciliare della Fondazione?
- |                          |                          |                          |                                 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |
| Amici/familiari          | Medico di Base           | Servizi Sociali          | Volantini pubblicitari/internet |
2. Come considera l'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare?
- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Insufficiente            | Sufficiente              | Buono                    | Eccellente               |
3. Come considera il rispetto della riservatezza personale (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc...)?
- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Insufficiente            | Sufficiente              | Buono                    | Eccellente               |
4. E' soddisfatto delle informazioni fornite dall'operatore per la gestione domiciliare del Suo familiare?
- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Insufficiente            | Sufficiente              | Buono                    | Eccellente               |
5. Come considera la cortesia e disponibilità degli operatori del servizio?
- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Insufficiente            | Sufficiente              | Buono                    | Eccellente               |
6. Mentre usufruiva del servizio ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza?
- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Si                       | No                       |
- Se si quali?
- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 118                      | Guardia medica           | Pronto soccorso          | Altro                    |
7. Dal punto di vista dei rapporti umani è rimasto soddisfatto degli operatori del servizio ADI?
- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Insufficiente            | Sufficiente              | Buono                    | Eccellente               |
8. In generale come valuta il servizio di cure domiciliari?
- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Insufficiente            | Sufficiente              | Buono                    | Eccellente               |

Se lo desidera può darci dei suggerimenti per rendere più efficace il nostro operato: ad esempio, se potesse, che cosa cambierebbe nel nostro servizio?

---



---



---



---

**Informativa all'interessato sul trattamento dei dati personali**  
 ai sensi degli artt. 13 e 14 Regolamento (UE) 2016/679  
**RSA APERTA – SERVIZIO ADI**

**Gentile Signore/a**

desideriamo informarLa che la **Fondazione S. Angela Merici O.N.L.U.S.**, in qualità di Titolare del trattamento Dati (d'ora innanzi, per brevità, il "Titolare"), Le fornisce le seguenti informazioni sulle finalità e modalità relative al trattamento dei Suoi dati personali effettuati dalla struttura.

La informiamo che i Suoi dati e/o quelli della persona della quale Lei ha la legale responsabilità saranno trattati, nel rispetto della citata normativa, esclusivamente per l'espletamento delle proprie finalità istituzionali inerenti, connesse e strumentali ai servizi assistenziali/sanitari offerti.

**1. Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento ai sensi degli artt. 4 e 24 del Reg. è la **Fondazione S. Angela Merici ONLUS** – Via Gramsci 25 – 25015 Desenzano D/G (BS)

**2. Responsabile della protezione dei dati**

Il responsabile della protezione dei dati ("DPO") ai sensi dell'art. 37 del GDPR è contattabile al seguente indirizzo e-mail: [ufficioprivacy@rsadesenzano.it](mailto:ufficioprivacy@rsadesenzano.it)

**3. Categorie dei dati trattati**

La Fondazione può effettuare il trattamento delle seguenti tipologie di dati personali:

- a) dati comuni (es. nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, recapiti telefonici, codice fiscale, tipologia di esenzione sanitaria e fiscale, ecc.);
- b) dati particolari (es. dati idonei a rilevare lo stato di salute attuale e pregresso, ovvero la tipologia e i risultati di esami e accertamenti diagnostici, eventuali patologie, terapie in corso, orientamento religioso, anamnesi familiare nonché dati relativi all'orientamento e alla vita sessuale).

**4. Finalità e base giuridica del trattamento**

I dati personali raccolti saranno trattati esclusivamente per il perseguimento delle seguenti finalità e secondo le basi giuridiche di seguito indicate:

- a) assistenza sociosanitaria dell'interessato, erogazione di prestazioni di prevenzione, diagnosi, cura, interventi educativi e assistenziali e comunque al fine primario di tutelare la salute della persona assistita.

La base giuridica del trattamento per le suddette finalità è l'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR ("trattamento *necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso*").

- b) attività amministrative e contabili in adempimento agli obblighi di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili. Valutazione, programmazione, gestione e controllo dell'assistenza socio sanitaria, anche ai fini della trasmissione elettronica o comunicazione dei dati agli enti istituzionali competenti, nei limiti di quanto previsto da norme e regolamenti europei, statali e regionali vigenti;

La base giuridica del trattamento per le finalità suindicate è l'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR ("*trattamento necessario per adempiere un obbligo legale*").

Per quel che concerne il trattamento dei **dati sensibili** (c.d. categorie particolari di dati): la base giuridica del trattamento è da rinvenire nell'art. 9 par. 2 lett. c del GDPR (trattamento necessario per tutelare un interesse vitale dell'interessato o di un'altra persona fisica qualora l'interessato si trovi nell'incapacità fisica o giuridica di prestare il proprio consenso), nell'art. 9 par. 2 lett. h del GDPR (finalità di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità).

**5. Conseguenze del mancato conferimento dei dati o del mancato consenso al trattamento dei dati personali**

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per il raggiungimento delle finalità di cui al punto 2, a) b). Si precisa che, in caso di mancato conferimento, non potremo accogliere la richiesta di prestazioni dei nostri servizi.

**6. Conservazione dei dati personali**

I dati personali oggetto di trattamento saranno conservati in ottemperanza a quanto statuito dall'art. 5 comma 1 lett. e) del Regolamento in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità di cui sopra, per le quali i dati personali sono trattati o per il tempo strettamente necessario all'adempimento di obblighi di legge. Il Titolare fa riferimento ai tempi stabiliti nel Massimario di scarto del "Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario Lombardo, già Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia".

**7. Modalità e logica del trattamento**

Sia i dati particolari che i dati comuni vengono raccolti dall'interessato o da persone diverse dall'interessato, atte comunque a tutelarne gli interessi (parenti e/o coloro i quali esercitano la legale responsabilità sull'interessato), quando lo stesso non è in grado di fornirli personalmente. Il trattamento dei dati, viene eseguito sia attraverso strumenti informatici, sia attraverso la raccolta dei documenti in tradizionali fascicoli, schede e archivi cartacei, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

**8. Categorie di soggetti terzi ai quali potrebbero essere comunicati i dati**

I dati potranno essere comunicati a destinatari, che li tratteranno i dati in qualità di responsabili (art. 28 del GDPR) o a terzi soggetti che svolgono quali titolari autonomi attività in outsourcing per le finalità sopra indicate. Precisamente, i dati saranno

comunicati a:

- soggetti terzi in rapporto contrattuale o convenzionale con il Titolare (es. alcune delle prestazioni sanitarie potrebbero essere poi eseguite da altri soggetti esterni);
- Regione Lombardia, anche nell'ambito del progetto CRS-SISS (Sistema Informativo Socio-Sanitario) per l'alimentazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (F.S.E);
- organismi sanitari di controllo, altri organismi del Servizio Sanitario Nazionale, medico di medicina generale, organi della pubblica amministrazione, autorità di pubblica sicurezza, autorità giudiziaria ed enti assicurativi e altri soggetti, che agiscono in qualità di titolari autonomi del trattamento, a cui sia obbligatorio comunicare i Dati Personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità;

L'elenco dei Responsabili del trattamento è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede della Fondazione.

I dati sanitari dell'interessato potranno essere comunicati ai prossimi congiunti del degente e/o a terze persone solo se da questi espressamente indicate ovvero solo se colui il quale ha la legale responsabilità sul degente abbia, preventivamente autorizzato tale comunicazione.

#### **9. Fonte**

Si informa che la raccolta di dati personali e particolari è rinvenibile nella domanda e nella relativa documentazione allegata, fornita alla Fondazione e presentata dall'interessato o soggetti che esercitano la responsabilità (parente, amministratore di sostegno, delegati).

#### **10. Trasferimento dei dati personali verso un paese terzo e/o un'organizzazione internazionale**

Nessun dato personale dell'Utente verrà trasferito a un paese terzo al di fuori della Unione Europea o ad Organizzazioni Internazionali.

#### **11. Diritti dell'interessato**

Ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, l'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento: l'accesso ai suoi dati personali; la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano; l'opposizione al trattamento; la portabilità dei dati nei termini di cui all'art. 20 cit.; qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), cit. la revoca del consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Gli interessati potranno esercitare tali diritti inviando una richiesta alla Fondazione all'indirizzo sopra indicato, oppure al Responsabile della Protezione dei dati appositamente nominato e sempre contattabile all'indirizzo e-mail: [ufficioprivacy@rsadesenzano.it](mailto:ufficioprivacy@rsadesenzano.it)

#### **Reclamo**

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il GDPR, ha il diritto di proporre reclamo al Garante della protezione dei dati personali secondo le modalità descritte nel sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) (art. 77 cit.).

Dati di aggiornamento, 07/06/22