

CARTA DEI SERVIZI

ADI e UCP-Dom

Assistenza Domiciliare Integrata e 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 Assistenza Domiciliare Integrata ADI e il servizio dell'Unità di 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 quell'assistenza che abitualmente erogiamo 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 e possono eventualmente consigliare e/o segnalare eventuali carenze.

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 ADI e UCP-Dom (ADI: assistenza domiciliare integrata, UCP-Dom: unità di cure palliative domiciliari), Azienda con sistema di certificazione qualità UNI EN ISO 9001 dal 2005.

Sede amministrativa ed operativa in Cigognola (PV), Località Stefano,1

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

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.

I SERVIZI

Presenza in carico

Si garantisce l'attivazione del servizio ADI entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal MMG o dalla struttura ospedaliera, che possono essere prese in carico anche entro 24 ore.

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

Le prestazioni di carattere riabilitativo possono essere prese in carico anche successivamente alle 72 ore.

Gli obiettivi dei servizi domiciliari sono:

- garantire ai pazienti che lo desiderano cure domiciliari che assicurino la migliore qualità di vita possibile (soprattutto nel caso di UCP-DOM)
- 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.

ADI

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca 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.

L'ADI è finalizzata 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.

I destinatari sono persone fragili caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale e/o totale, di carattere temporaneo e/o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari;

- una rete familiare di supporto;
- condizioni 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;

UCP-Dom

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari è inserita 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. Dopo la richiesta di attivazione del servizio vi è la presa in carico da parte dell'UCP-Dom, 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 delle scale di valutazione
- 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 e il Medico delle Cure Palliative (che potrebbe non essere subito coinvolto se la valutazione non evidenzia la gestione del dolore) e con gli altri eventuali operatori coinvolti (figure professionali che possono essere attivate e coinvolte: IP, MCP, ASA, FKT, psicologo). 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, anche la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care-giver in funzione del PAI
- mantenere i rapporti con il Medico di Medicina Generale
- 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.

Gli obiettivi specifici delle cure palliative domiciliari sono:

- garantire ai pazienti che lo desiderano cure a casa 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.

ATTIVARE IL SERVIZIO

La prescrizione dell'ADI o dell'UCP-Dom è in carico al MMG (medico di medicina generale) o PLS (pediatra di libera scelta), o in seguito a dimissione ospedaliera, oppure per richiesta del medico specialista.

La valutazione dei bisogni è in carico alla Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ATS territoriale.

Le prestazioni erogabili sono declinate nel Progetto Individuale (PI) e nel Piano di Assistenza Individuale (PAI) personalizzato per il singolo paziente in linea con la prescrizione del MMG, sono erogate con personale qualificato e in possesso di specifici titoli professionali, sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

Al primo accesso il familiare, o chi per esso, è tenuto ad informare i nostri operatori dello stato di salute, anche attraverso una breve anamnesi patologica remota, che è necessaria per meglio comprendere la motivazione dell'attivazione dell'ADI/UCP-Dom.

Tutti gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni, utilizzando adeguati mezzi di comunicazione, anche con il MMG dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Gli operatori, forniti di opportuno cartellino di riconoscimento, si attivano per la garanzia dei diritti dell'assistito, facendo opportune segnalazioni agli enti competenti nei casi in cui fossero lesi i diritti fondamentali dell'utente.

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 ADI e UCP-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 familiari.

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

Servizio	Prestazioni previste
ADI	<p>Prestazioni mediche specialistiche con geriatra, fisiatra, specialista del dolore</p> <p>Prestazioni infermieristiche: gestione complessiva della persona, medicazioni (ferite, ulcere e piaghe), terapie infusive, gestione alimentazioni artificiali, educazione al caregiver, 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>

	Educatore Professionale, psicologo.
UCP-DOM	Valutazione e prima attivazione con equipe (medico e infermiera e presenza del MMG) presso il domicilio dell'utente. Oltre a tutte le prestazioni previste nell'ADI: 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. Psicologo per supporto al paziente e al caregiver dietista.

Tutte le prestazioni domiciliari previste dal Progetto 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 (ricovero o trasferimento ad altra tipologia di cura)
- volontà dell'utente
- decesso

Per ricoveri inferiori ai 15 giorni, il programma assistenziale 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 ADI è necessario richiedere nuovamente la riattivazione.

In caso di dimissione o trasferimento ad altra struttura viene emessa la relazione di dimissione.

LA DOCUMENTAZIONE

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

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

A domicilio viene tenuto un diario socio-sanitario nel quale sono documentati gli eventi riguardanti l'evoluzione del percorso dell'utente, sono registrati i trattamenti, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, 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 deve essere corredata di data, ora e firma del professionista.

È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare che deve apporre la propria firma vicino a quella dell'operatore per siglare che effettivamente l'accesso sia avvenuto sul modello "foglio firma".

I documenti di cui sopra devono essere conservati per tutta la durata del Servizio ADI al domicilio dell'utente e a disposizione del MMG 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'UDO ADI e UCP-DOM "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.rsalatuacasa.it

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Dopo il primo mese di assistenza, i nostri operatori sottopongono il modulo per la "valutazione del servizio". Le valutazioni sono annualmente elaborate per l'analisi del servizio erogato. I risultati sono esposti al pubblico presso la sede della RSA Residenza la tua casa, Località Stefano n.1 a Cigognola, presso gli Uffici dell'UDO ADI e UCP-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, concordando il piano con il suo M.M.G.	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 viene steso 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 individuati che rispondono ai criteri definiti.
	Per ogni utente preso in carico viene individuato un operatore di riferimento con funzioni di supporto anche per il M.M.G.	Ciascun utente ha un operatore di riferimento.
Copertura assistenziale	L'organizzazione prevede una tutela sanitaria del M.M.G. adeguata a garantire continuità assistenziale all'utente durante tutto il percorso di cura.	Effettiva disponibilità dei MMG o dei Medici continuità assistenziale.
	L'organizzazione prevede la presenza in servizio degli operatori in orari adeguati a soddisfare i bisogni dei utenti.	Fasce orarie di erogazione delle cure.

Obiettivi	Azioni per raggiungere o mantenere gli obiettivi	Indicatore
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.
Continuità delle cure domiciliari	Le cure permettono ai malati di essere curati a casa con ciò 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 utente che ha apprezzato il rapporto instaurato con operatore.
	Il coinvolgimento attivo della famiglia (educazione sanitaria compresa) migliora l'efficacia delle cure.	% di utenti i cui familiari hanno trovato utile il loro coinvolgimento.
Grado di soddisfazione	Gli operatori durante l'assistenza si impegnano per soddisfare le esigenze sanitarie degli utenti.	% di utenti che sono soddisfatti dell'assistenza.

SERVIZIO A PAGAMENTO

Il Focolare, al fine di rispondere alle molteplici esigenze delle persone al domicilio, è disponibile, qualora l'erogazione dell'ADI non rientrasse nei criteri dell'ATS, ad erogare prestazioni a pagamento con *emissione di relativa fattura che è detraibile secondo la normativa fiscale vigente come "spesa sanitaria"*.

Per poter usufruire dei servizi al domicilio a pagamento è necessario avere una prescrizione del MMG (Medico di Medicina Generale) o medico specialista con una richiesta delle prestazioni e con specifica delle patologie in atto, escluse le prestazioni di carattere tutelare (igiene alla persona, aiuto vestizione, compagnia, etc.).

All'atto dell'attivazione (primo accesso al domicilio), il Professionista, prenderà visione della richiesta del Medico/Specialista, illustrerà il Piano di Assistenza con i possibili Obiettivi che condividerà con il familiare/caregiver e stilerà il calendario degli accessi.

Il professionista compilerà ad ogni accesso il diario delle prestazioni.

Il pacchetto delle prestazioni, indipendentemente dal numero delle stesse, deve essere usufruito entro 2 mesi (60 giorni) dalla data di erogazione della prima prestazione.

Eventuali ricoveri ospedalieri sospendono le prestazioni, che sono recuperate al rientro dell'utente al domicilio, *fermo restando la durata dei 60 giorni.*

Eventuali rinunce o dimissioni per obiettivi raggiunti (guarigione) o decesso, *non danno la possibilità di eventuali rimborsi* di prestazioni non effettuate.

Il familiare/utente qualora sopraggiungono impedimenti per l'accesso del professionista (come ricovero, visite non programmate, etc.) si impegna a comunicare tempestivamente, e comunque 2 ore prima dell'accesso previsto, l'impossibilità dell'utente al domicilio. In caso contrario l'accesso del professionista viene calcolato.

In caso di impossibilità da parte dell'operatore, previa comunicazione da parte de Il Focolare, l'accesso viene recuperato.

LA NOSTRA COMPETENZA TERRITORIALE

Di seguito i territori ove è prevista l'erogazione del servizio ADI e UCP-Dom:

- | | | |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. Albaredo Arnaboldi, | 22. Linarolo | 43. Ruino, |
| 2. Arena Po, | 23. Lirio, | 44. San Cipriano, |
| 3. Barbianello, | 24. Lungavilla, | 45. San Damiano al Colle, |
| 4. Bastida Pancarana | 25. Mezzanino, | 46. San Martino Siccomario |
| 5. Belgioioso | 26. Montalto Pavese, | 47. Santa Giuletta, |
| 6. Bosnasco, | 27. Montescano, | 48. Santa Maria della Versa, |
| 7. Bressana Bottarone, | 28. Montebello d. Battaglia, | 49. San Zenone |
| 8. Broni, | 29. Montecalvo Verseggia, | 50. Spessa Po |
| 9. Calvignano, | 30. Montù Beccaria, | 51. Sommo |
| 10. Campospinoso, | 31. Mornico Losana, | 52. Stradella, |
| 11. Canevino, | 32. Oliva Gessi, | 53. Torricella Verzate, |
| 12. Canneto Pavese, | 33. Pavia, | 54. Travacò Siccomario, |
| 13. Casanova Lonati, | 34. Pietra de' Giorgi, | 55. Valle Salimbene |
| 14. Casatisma, | 35. Pinarolo Po, | 56. Verretto, |
| 15. Castana, | 36. Portalbera, | 57. Verrua Po, |
| 16. Casteggio, | 37. Pizzale | 58. Volpara, |
| 17. Castelletto Branduzzo, | 38. Rea, | 59. Zenevredo |
| 18. Cava Manara, | 39. Redavalle, | 60. Zerbo. |
| 19. Cigognola, | 40. Robecco Pavese, | |
| 20. Corvino San Quirico, | 41. Rocca de' Giorgi, | |
| 21. Golferenzo, | 42. Rovescala, | |

Sitografia: <https://www.ats-pavia.it/>

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 ADI e ADI UCP DOM (ADI: assistenza domiciliare integrata e ADI UCP 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 dell'ADI/ADI UCP 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 richieste 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 gravi, imminenti 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 chieda 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-mynet.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.

MODULO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gentile Utente, il ciclo di prestazioni sta per concludersi e 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 ad instaurare con l'utente/la famiglia una buona relazione?

- 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 c'è stata relazione...

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

Consiglierebbe il nostro Ente per l'assistenza al domicilio?

- Si sì, già fatto! no, perché _____

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Gentile Utente,

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

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

Segnaliamo che non vengono presi in considerazione eventuali 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:

- L'operatore in busta chiusa,
- Email all'indirizzo: direzione@rsalatuacasa.it
- Fax al numero 0385/54693
- Posta ordinaria al seguente indirizzo:
 IL FOCOLARE SOC. COOP. SOC. ONLUS
 Loc. Stefano, 1
 27040 Cigognola PV

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 Assistenza Domiciliata 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.