A CASA TUA
Cure Domiciliari

IL CUORE DELLA CURA È A CASA TUA

CARTA DEI SERVIZI

C-DOM

PIEMONTE

Sommario

1.	**A CASA TUA SRL**	3
1.1	**CHI SIAMO**	3
1.2	**COSA FACCIAMO**	3
1.3	**LA NOSTRA MISSION**	3
1.4	**DOVE SIAMO**	4
2.	**LE CURE DOMICILIARI E LE CURE DOMICILIARI INTEGRATE**	5
2.1	IL SERVIZIO	5
2.2	**A CHI SONO DESTINATE**	5
2.3	**COME SI ATTIVA**	6
2.5	**LA PRESA IN CARICO**	7
2.6	**ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**	7
	Figure professionali a disposizione	8
	Tipologia di prestazioni erogate	8
2.7	**COSTI PER GLI UTENTI**	8
2.8	**RECLAMI E DISSERVIZI**	8
2.9	**TUTELA UTENTI**	9
2.10	**INFORMATIVA SULLA PRIVACY**	9
2.11	**DIMISSIONE**	10
2.12	**CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**	10
2.13	**MODALITÀ DI RICHIESTA**	11
	DOCUMENTAZIONE SANITARIA	11
3.	**SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI E DISSERVIZI**	15
4.	**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ASSISTENZA**	17
7.	**RICHIESTA COPIA FASCICOLO SANITARIO**	19

Milano, 01/03/2024

Il Direttore Sanitario

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I **acasatuasrl.it**

1. A CASA TUA SRL

1.1 CHI SIAMO

A Casa Tua srl nasce dalla partnership tra la cooperativa OSA, il primo player nazionale nel settore dell'assistenza domiciliare sociosanitaria, e il Gruppo Over, primo operatore sul territorio italiano specializzato nella creazione di soluzioni e servizi abitativi per il benessere degli over 65.
La società ha mosso i suoi primi passi in Lombardia, cui è seguita un'espansione nelle Regioni del nord per garantire ai cittadini protocolli di cura adeguati alle loro necessità di salute, in una naturale integrazione tra servizi domiciliari e residenziali nonché di teleassistenza.

1.2 COSA FACCIAMO

Nella Regione Piemonte, A CASA TUA S.R.L. assicura ai propri assistiti prestazioni sociosanitarie come ente autorizzato, garantendo il possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

1.3 LA NOSTRA MISSION

A CASA TUA S.R.L. ha lo scopo di erogare servizi alla persona, alla famiglia ed alla comunità, mediante interventi mirati alla promozione, il mantenimento e il recupero dell'autonomia, nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della sussidiarietà, della partecipazione e del rispetto dei diritti umani, sviluppando forme di integrazione con il servizio pubblico.

Tutti i Servizi erogati da A CASA TUA S.R.L. rispettano il principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile a "misura" per il Cittadino-Paziente.

Le cure domiciliari devono quindi inserirsi in una organizzazione territoriale distrettuale in cui è presente la funzione di una equipe di valutazione operante sulla base della

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

conoscenza del sistema di offerta territoriale di comunità, declinato nelle diverse tipologie di servizi sanitari, unità di offerta sociosanitarie consolidate e sperimentali, interventi sociali diretti e indiretti e servizi socioassistenziali, che progressivamente saranno implementate all'interno del sistema per la gestione digitale del territorio, in funzione della disponibilità delle necessarie informazioni da parte della COT finalizzate alla gestione della transizione tra i setting. A CASA TUA S.R.L. intende adeguarsi entro i tempi previsti da Regione per le prestazioni di telemedicina.

A CASA TUA S.R.L. svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione. L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizi.

1.4 DOVE SIAMO

La A CASA TUA S.R.L. opera in Piemonte nei territori di ASL Torino, ASL Novara e ASL Alessandria. Sede Legale: MILANO VIA VITTOR PISANI, 10 – CAP 20124.

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I **acasatuasrl.it**

2. LE CURE DOMICILIARI E LE CURE DOMICILIARI INTEGRATE

2.1 IL SERVIZIO

Le Cure Cure Domiciliari (CD) e le Cure Domiciliari integrate si collocano nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, declinate all'interno del piano di assistenza individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare, possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente.

Le CD sono pertanto finalizzate ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;

Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità. Le Cure Domiciliari (CD) possono essere definite come l'insieme coordinato di attività sociosanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative) integrate fra loro, svolte presso il domicilio del paziente

2.2 A CHI SONO DESTINATE

Per l'attivazione delle Cure Domiciliari, erogate in forma solvente, non sono previsti limiti di reddito, età o condizione clinica. Le Cure Domiciliari sono particolarmente indicate in caso di bisogni sanitari che prevedono:

- Una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- Rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- Condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

(esempio: abbattimento delle barriere architettoniche).

2.3 COME SI ATTIVA

È possibile contattare la Centrale Operativa di ASSISTENZA A CASA al numero 800.661.899 per qualsiasi informazione sui servizi, per richiedere un preventivo o per prenotare uno o più servizi di assistenza.
In caso di accettazione del preventivo da parte dell'assistito, se la necessità è di attivazione di una singola prestazione, vengono concordati data e orario dell'intervento domiciliare.
Per l'attivazione di un percorso di cura continuativo:

- Sulla base dei bisogni rilevati, viene stilato un Progetto Individualizzato con la definizione degli obiettivi di cura e condiviso con l'assistito/caregiver il Piano di assistenza Individuale (che definisce tipologia di prestazioni erogate, frequenza degli accessi domiciliari e durata dell'assistenza);
- Vengono assegnati il professionista o l'équipe professionale e concordata la data del primo accesso domiciliare;
- A CASA TUA mette a disposizione un'équipe multiprofessionale che permette di personalizzazione dell'Assistenza (al momento della presa in carico e modificabile in qualsiasi momento durante il percorso assistenziale);
- I costi e le modalità di pagamento sono illustrati dalla Centrale Operativa.

2.4 I PROFILI ASSISTENZIALI

Le risposte assistenziali domiciliari sono articolate in differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire dalla Valutazione multidimensionale (VMD). La VMD permette di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire Progetto individuali (PI), che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati e la formulazione e implementazione dei Piani di assistenza individualizzati (PAI). La differenziazione per livelli di intensità assistenziale è proporzionata al livello di complessità assistenziale.
Le CD vengono distinte in:

- CD di livello base: costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo;

- CD integrate di I, II e III livello: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati. Richiedono la VMD e la definizione di un PAI o PRI.

2.5 LA PRESA IN CARICO

A seguito della valutazione multidimensionale del bisogno (di I o II livello), A CASA TUA S.R.L. dispone la prima visita domiciliare e verifica a domicilio la situazione complessiva della persona, definendo il PAI con il coinvolgimento dei famigliari e caregiver nella stesura dello stesso.

A CASA TUA S.R.L. garantisce l'erogazione del voucher entro i tempi sottoindicati:

- Entro 72 ore dal momento della ricezione della richiesta
- Entro 24 ore per urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera

2.6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio Il servizio di Cure Domiciliari svolto da A CASA TUA S.R.L. prevede la presenza di più Centrali Operative, istituita all'interno del territorio delle ASL di competenza, quale punto di riferimento permanente sia per l'assistito e la sua famiglia sia per gli altri attori coinvolti nel servizio.
Presso le Centrali Operative è presente personale con ampia esperienza nel settore e i coordinatori per le differenti zone di competenza. Oltre agli orari delle sedi operative, h 24 e 365 giorni l'anno attivo un numero verde gratuito 800661899 dove il nostro personale qualificato rispondere a tutte le domande ed esigenze del cittadino o del paziente stesso. Nei rimanenti orari è attiva una segreteria telefonica.
L'attività sanitaria è garantita:

- per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali;
- per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a 42 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

La Direzione Sanitaria svolge un'importante funzione di coordinamento e supervisione delle attività di tutti gli operatori sanitari, al fine di garantire il miglior livello possibile di prestazione offerta agli assistiti.
I responsabili sanitari d'area, in accordo con il Responsabile Sanitario, assicureranno il coordinamento di natura gestionale- organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico.

Figure professionali a disposizione

- Medici specialisti (geriatra, fisiatra, psicologo)
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Operatori socio sanitari

Tipologia di prestazioni erogate

- Assistenza medico specialistica (attività di consulenza nei LIVELLI integrati di C-DOM);
- Assistenza infermieristica (prelievo ematico, prelievo altri campioni biologici, somministrazione terapia endovenosa, intramuscolare e sottocutanea su prescrizione medica, gestione catetere venoso centrale e periferico, medicazione semplice, medicazione complessa, fasciatura semplice, bendaggio elastocompressivo, gestione stomia, gestione alvo, rilevazione parametri vitali, educazione al caregiver);
- Assistenza fisioterapica (riabilitazione paziente ortopedico e neurologico su prescrizione medico specialista);
- Assistenza di base (supporto alla cura e all'igiene della persona, aiuto nella deambulazione, mobilizzazione passiva).

NB: non è attualmente prevista la gestione della somministrazione di terapie trasfusionali a domicilio.

2.7 COSTI PER GLI UTENTI

Il servizio di Cure Domiciliari è a pagamento prevede l'invio e l'accettazione di un

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

preventivo, secondo il tariffario definito da A CASA TUA Srl.

2.8 RECLAMI E DISSERVIZI

Gli assistiti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni o reclami in riferimento a disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitano la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati mediante:

- Comunicazione telefonica o via fax alla Centrale Operativa e/o alla Direzione Sanitaria;
- Indirizzo e-mail reclami@acasatuasrl.it
- Lettera in carta semplice inviata presso gli uffici della Direzione sanitaria

A CASA TUA S.R.L. provvede con intervento risolutorio immediato per situazioni di particolare criticità e, negli altri casi, si impegna a rispondere entro 25 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

2.9 TUTELA UTENTI

L'assistito/familiare o tutore nei casi in cui ritengano negata o limitata la fruibilità delle prestazioni o
dell'offerta possono rivolgersi a:

ASL Città di Torino:
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:
Telefonicamente al numero:
011.566.2266 Via e-mail
all'indirizzo: urp@aslcittaditorino.it

ASL Novara:
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:
Telefonicamente al numero 03213733900
Tramite email: relazioniesterne@maggioreosp.novara.it

ASL Alessandria:
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:
N. Verde 800.200330 oppure 0131.306711
e-mail: urp@aslal.it

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

2.10 INFORMATIVA SULLA PRIVACY

(ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati n. 679/2016 ("GDPR")

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti. Per dare riscontro alle segnalazioni degli Utenti e per eventuali indagini scientifiche. Il trattamento dei dati avverrà mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei, nel rispetto di quanto previsto dal la normativa vigente

2.11 DIMISSIONE

La dimissione viene concordata con l'assistito/caregiver. Al termine dell'assistenza, oppure nel caso di un cambio di setting di cura, viene effettuata una relazione di dimissione che descrive il percorso assistenziale effettuato, al fine di garantire una corretta continuità assistenziale in caso di nuove o ulteriori necessità dell'assistito.

2.12 CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il paziente preso in carico viene assegnato ad un'équipe assistenziale, mantenuta per tutta la durata
del progetto individuale.

Ciò favorisce una migliore conoscenza del paziente e della rete famigliare, normalmente si crea un rapporto di fiducia tra le parti, sviluppa empatia, aumenta l'aderenza alle indicazioni proposte dall'équipe assistenziale. Questi presupposti sono fondamentali per l'erogazione delle cure domiciliari, dove il paziente e la famiglia sono spesso in momenti di estrema fragilità.
I componenti di un'équipe assistenziale assegnati ad una persona vengono mantenuti tali, salvo assenze impreviste o impossibilità alla programmazione.
Nel caso si verifichino impedimenti ed imprevisti quali assenza improvvisa del personale, malattia, rottura di mezzi di trasporto, al fine di garantire la continuità assistenziale e il minor disagio possibile ai pazienti ed alle famiglie, A CASA TUA S.R.L. ha previsto la seguente procedura (urgenze ed emergenze – imprevisti organizzativi) che permette di risolvere tempestivamente il problema.

Nel caso venga sostituito il personale di riferimento per la famiglia, ne verrà data comunicazione tempestiva alla famiglia; i nominativi del nuovo personale di riferimento verranno indicati nella scheda "Composizione équipe" lasciata al

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

domicilio.

La continuità delle cure viene garantita 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali e 7 giorni settimanali per le attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).
dati relativi allo stato di salute, i trattamenti erogato e/o la necessità di trattamenti successivi.

2.13 MODALITÀ DI RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Qualsiasi documentazione sanitaria necessaria durante il periodo di presa in carico e dopo la dimissione, può essere richiesta compilando gli appositi moduli.
La documentazione, a richiesta dell'interessato, viene consegnata in copia, al costo di 15,00 euro, debitamente sottoscritta dal Responsabile Sanitario e può essere ritirata personalmente dell'utente che ne ha fatto richiesta o essere ritirata da una persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento di identità) entro 10 giorni dalla richiesta.

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

LE NOSTRE SEDI

SEDE LEGALE

Via Vittor Pisani, 10 – 20124 Milano

Tel.: 02. 50301295

acasatuasrl@mypcert.it

ASL CITTA' DI TORINO
Centrale Operativa Cure Domiciliari, c/o Residenza Richelmy via San Donato 97, 10144 Torino. Non aperta al pubblico, vi è possibilità di appuntamento previa prenotazione telefonica al numero verde.
La sede è operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00. Nei rimanenti orari è attiva la deviazione di chiamata al numero verde, dopo le ore 20.00 è presente una segreteria telefonica. Raggiungibile tramite servizio autobus del comune di Torino.

ASL TORINO 3
Centrale Organizzativa e Operativa Cure Domiciliari, c/o Residenza Consolata Corso C.G. Allamano 137, 10095 Grugliasco TO.
Non aperta al pubblico, vi è possibilità di appuntamento previa prenotazione telefonica al numero verde.
La sede è operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00. Nei rimanenti orari è attiva la deviazione di chiamata al numero verde, dopo le ore 20.00 è presente una segreteria telefonica. Raggiungibile tramite servizio autobus del comune di Grugliasco.

ASL TORINO 5
Centrale Operativa Cure Domiciliari, c/o Villa di Salute Viale della Resistenza 24, 10028 Trofarello TO. Non aperta al pubblico, vi è possibilità di appuntamento previa prenotazione telefonica al numero verde.
La sede è operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00. Nei rimanenti orari è attiva la deviazione di chiamata al numero verde, dopo le ore 20.00 è presente una segreteria telefonica. Raggiungibile tramite servizio autobus del comune di Trofarello.

ASL NOVARA
Centrale Operativa Cure Domiciliari, c/o Residenza San Francesco Viale Roma 34, 28100 Novara. Non aperta al pubblico, vi è possibilità di appuntamento previa prenotazione telefonica al numero verde.
La sede è operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00. Nei rimanenti orari è attiva la deviazione di chiamata al numero verde, dopo le ore 20.00 è presente una segreteria telefonica. Raggiungibile tramite servizio autobus del comune di Novara.

ASL ALESSANDRIA
Centrale Operativa Cure Domiciliari Villa San Fortunato, via Gerbida 16, 15072 Casal Cermelli AL. Non aperta al pubblico, vi è possibilità di appuntamento previa prenotazione telefonica al numero verde.
La sede è operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00. Nei rimanenti orari è attiva la deviazione di chiamata al numero verde, dopo le ore 20.00 è presente una segreteria

telefonica. Raggiungibile tramite servizio autobus del comune di Casal Cermelli.

CARTA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI

DIRITTI

Rispetto

L'assistito ha diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto della sua dignità umana e secondo i principi della bioetica.

Informazione

L'assistito ha diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al proprio stato di salute, alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ai servizi e alle relative competenze. In caso di interruzioni o disguidi deve essere immediatamente informato sulle motivazioni e sulle alternative possibili. Lo stesso ha diritto, inoltre, a identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. A tal fine, tutto il personale è tenuto a rendere ben visibile il proprio nome e la qualifica mediante un cartellino identificativo o tesserino, indossato in modo chiaro e leggibile.

Riservatezza

Il paziente ha diritto al rispetto della riservatezza.

La Società osserva le disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018, che disciplinano le modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, al fine di garantire la massima riservatezza e protezione dell'identità personale. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale.

Reclami

L'assistito e i suoi familiari hanno il diritto di proporre reclami e segnalazioni su eventuali disfunzioni che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

RESPONSABILITÀ

Collaborazione

L'assistito si impegna ad offrire la massima collaborazione agli operatori che prestano l'assistenza segnalando tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva.

L'assistito è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I **acasatuasrl.it**

Informazione

L'assistito deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute al fine di determinare una piena soddisfazione dei suoi bisogni.

L'assistito ha il dovere e il diritto di informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, compilando l'apposito modulo di revoca del consenso informato.

Rispetto

Il paziente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I **acasatuasrl.it**

3. SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI E DISSERVIZI

	SEGNALAZIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI	

AL RESPONSABILE SANITARIO
A CASA TUA SRL

Persona interessata (dato facoltativo)				
Cognome			Nome	
Sesso	Data di nascita	Luogo di nascita	Provincia/Nazione	
Residenza/domicilio Via/Piazza	Comune		Provincia	CAP
Telefono			Tel. Cellulare	
E-mail				

Segnala

❑ Per se stesso

❑ Per il/la Sig./Sig.ra (compilare spazio sottostante) Grado di relazione con il soggetto interessato

❑ Coniuge ❑ Figlio/a ❑ Genitore ❑ Parente ❑ Altro

Cognome			Nome	
Sesso	Data di nascita	Luogo di nascita	Provincia/Nazione	
Residenza/domicilio- Via/Piazza	Comune		Provincia	CAP
Telefono			Tel. Cellulare	
E-mail				

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

Racconto dell'episodio

Data_____ora_____in cui è avvenuto l'episodio

Luogo_____

Descrizione dei fatti

_____

_____

Cosa chiede

_____

_____

_____

Acquisizione del consenso

Il/La sottoscritto/a, ricevuta l'informativa di seguito riportata ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), dichiara di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali e particolari relativi al procedimento attivato. Il mancato consenso al trattamento dei dati non consentirà all'Azienda di condurre l'indagine sui fatti segnalati e di conseguenza dare una risposta al richiedente. Per ulteriori informazioni si prega di consultare l'informativa completa sul sito https://acasatuasrl.it/privacy-policy/

Data_____Firma leggibile _____

Modalità invio:

◯ Posta ◯ Consegna presso la Sede Legale ◯ Altro (specificare)

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

4. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ASSISTENZA

DA COMPILARE AL TERMINE DEL SERVIZIO

Gentile Signora/ Signore,

il questionario che Le chiediamo di compilare, in forma anonima, ha lo scopo di farci capire se **l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita** ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più e diversamente.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che Le sembra più adatta e restituire il questionario in busta chiusa ad un nostro operatore.

Il questionario viene compilato in data _ _/_ _/_ _:

❑Dall'assistito ❑con l'aiuto di familiari o conoscenti ❑da un familiare ❑con l'aiuto di un operatore

❑ altro_____

INFORMAZIONI GENERALI (dato facoltativo)

Sesso ❑ maschio ❑ femmina **Età** in anni compiuti _____

Nazionalità ❑italiana ❑straniera

Scolarità ❑nessuna ❑scuola obbligo ❑sc. Superiore ❑laurea/altro titolo universitario

1) **È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni?**

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

Per nulla soddisfatto ❑ poco soddisfatto ❑ soddisfatto così così❑ abbastanza soddisfatto❑ Molto soddisfatto ❑ non saprei ❑

2) Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa Sua Infermiere ❑

Fisioterapista ❑ OSS ❑ Medico di famiglia ❑ Medico specialista ❑ Altra professione❑
Indicare quale ……

3) Dal punto di vista pratico i professionisti hanno soddisfatto le Sue esigenze?

	Per nulla	Poco	Così così	Abbastanza	Molto	Non saprei
Infermiere	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Fisioterapista	❑	❑	❑	❑	❑	❑
OSS	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Medico di Fam.	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Specialista	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Altra figura	❑	❑	❑	❑	❑	❑

4) E' soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio (orari, turnazione del personale, ecc.)?

per nulla ❑ poco ❑ così così❑ soddisfatto ❑ molto ❑ non saprei ❑

5) E' soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che si è maggiormente occupato di Lei? Indicare quale professionista:_____

per nulla ❑ poco ❑ così così❑ soddisfatto ❑ molto ❑ non saprei ❑

6) Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza:

Insufficiente❑ Sufficiente❑ Discreta❑ Buona❑ Ottima❑ Non saprei❑

7) Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza:

Insufficiente❑ Sufficiente❑ Discreta❑ Buona❑ Ottima❑ Non saprei❑

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I acasatuasrl.it

8) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza sanitaria ricevuto?

per nulla ❑ poco ❑ così così❑ soddisfatto ❑ molto ❑ non saprei ❑

Indicate le eventuali difficoltà che avete incontrato (*esempio*: tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, etc…)

.....

.....

.....

9) Altre osservazioni e/o suggerimenti:

.....

.....

Grazie per la collaborazione

7. RICHIESTA COPIA FASCICOLO SANITARIO

RICHIESTA DI COPIA
FASCICOLO SANITARIO

A CASA TUA S.R.L.
Sede Legale: Via Vittor Pisani, 10 - 20124 MILANO
CF e P.IVA 12675520964 I REA MI-2677101 I Capitale sociale: € 2.500.000,00 i.v.
Direzione e controllo: OVER SPA I Socio unico
info@acasatuasrl.it I acasatuasrl@mypcert.it I **acasatuasrl.it**

RICHIESTA DI COPIA DEL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO ASSISTENZIALE **Rif. IO 002**

Alla cortese attenzione
del Direttore Sanitario
Dr. Aladar Ianes

Il Sottoscritto/a_____
Nato/a a_____(____) il_____
In qualità di*:
□ Ospite □ Legittimo erede_____(specificare)
□ Altro_____(specificare)
(*Avvalendomi delle disposizioni di cui all'art. 46 del DPR 28.12.2000 n. 445, consapevole delle pene stabilite per le false attestazioni e mendaci dichiarazioni previste dal CPP e dalle Leggi speciali in materia)

RICHIEDE

□ copia del FASAS del Sig./Sig.ra_____
Utente assistito dalla Società_____
dal_____ al_____

Per i seguenti usi:

□ assicurativi
□ legali
□ altro_____(specificare)

Delega al ritiro il Sig./la Sig.ra_____
Nato/a il _____

Data_____ Firma del richiedente_____

Allegati:

- fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente
- fotocopia del documento di riconoscimento del delegato
- dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà

Al momento della richiesta dovrà essere altresì presentata la ricevuta di pagamento per il contributo spese riferito ad una cartella composta di un numero di pagine fino a 200
laddove il numero sia maggiore prima della consegna verrà richiesto di integrare il versamento come previsto dalle tariffe aziendali in vigore.