

TOCHER S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE
INTEGRATA

EDIZIONE MAGGIO 2023

PRESENTAZIONE DI TOCHER S.R.L.

Tocher srl è una società specializzata nella cura alla persona.

Gli interventi di carattere sanitario, infermieristico e riabilitativo sono offerti a domicilio a malati, disabili, persone anziane a rischio di non autosufficienza, parzialmente autosufficienti o totalmente non autosufficienti temporaneamente o permanentemente.

Gli interventi e i servizi svolti da personale altamente qualificato sono offerti presso l'abitazione del paziente,

Tocher srl garantisce un articolato sistema di interventi che coprono differenti fasce di età e di condizioni di bisogno. Si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, legate alla natura e ai bisogni dell'utente. Si basa anche sulla concertazione degli interventi progettati e gestiti da figure professionali multidisciplinari (sanitari, fisioterapisti, operatori del sociale, ecc.) per il raggiungimento dei risultati di salute.

Il modello di intervento di Tocher srl si basa prevalentemente su tre elementi:

- incontro con la persona,
- accoglienza del bisogno del singolo,
- diritto alla risposta più coerente.

**La persona è sempre al centro del modo di pensare,
progettare e agire di Tocher srl.**

MISSION E GARANZIE AL CITTADINO

I principi fondamentali ed i fini istituzionali di TOCHER s.r.l. pongono il cittadino, che si rivolge alla nostra struttura per tutelare la propria salute, al centro di un processo organizzativo che parte dall'accettazione del paziente fino al termine del trattamento medico-sanitario, avendo sempre come obiettivo primario quello di garantirgli una assistenza di alto livello ed instaurando con lui un rapporto professionale e cortese.

Pertanto il paziente ha garantito:

- diritto alla privacy in rispetto alle leggi attuali e garantendo così la riservatezza dei dati conservati
- professionalità degli operatori medici e socio-sanitari in quanto è precisa missione della Tocher S.r.l. partecipare a momenti formativi che arricchiscono la conoscenza professionale di tutti i componenti lo staff
- tempestività nella risposta sanitaria e socio-sanitaria
- diritto di critica: nel caso in cui si ritenga di aver riscontrato situazioni anomale o inadeguate, è un preciso diritto del paziente evidenziarle attraverso un reclamo scritto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta Servizi si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- DIRITTO DI SCELTA Ogni cittadino ha il diritto di scegliere, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, il servizio al quale rivolgersi
- EUGUALIANZA La società si impegna a garantire ad ogni persona l'accesso ai propri servizi senza discriminazioni e distinzioni di alcun genere
- IMPARZIALITA' Impegno affinché i rapporti tra operatori e utenti siano ispirati ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità
- CONTINUITA' Si garantisce tutti i giorni servizi di cura della persona e prestazioni integrate continue. E' sempre garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e ospiti o familiari, nonché la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere degli utenti
- EFFICIENZA ED EFFICACIA I servizi e le prestazioni sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate e risultati raggiunti nel rispetto, delle norme vigenti, mediante l'adozione di strumenti idonei a valutare l'efficacia dei risultati e la soddisfazione dei bisogni del cliente.

LA CARTA SERVIZI

La carta servizi nasce dall'esigenza di tutelare i diritti degli utenti attribuendo loro la possibilità di controllare in prima persona la qualità dei servizi erogati. Essa contiene le indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure per accedervi, i modi di erogazione e il personale addetto, i diritti degli utenti in termini di informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. La carta servizi costituisce così un vero e proprio patto con gli utenti, nel quale sono individuati con precisione gli specifici parametri di qualità che dovranno essere conseguiti e sottoposti ad una revisione continua, attraverso un costante confronto con le attese e le proposte di chi usufruisce del servizio.

Questa edizione della carta servizi intende testimoniare concretamente l'applicazione dei requisiti di legge e l'avvio di un percorso in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio, nonché di monitorare il continuo sviluppo dei servizi.

SEDE E ORARI DI CONTATTABILITA' DEGLI UFFICI

La società ha sede in Quistello (MN) in Via Romeo Romei 2 ed è chiusa al pubblico.

La struttura operativa si avvale della nostra sede di Quistello, in via Romeo Romei 2. Le richieste di intervento al nostro numero telefonico 0376-618396 saranno accolte direttamente o tramite trasferimento di chiamata dalle ore 8,00 alle 16,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8 alle 12,00 il sabato. La richiesta di intervento passa in carico alla struttura operativa entro le 72 ore successive alla chiamata e Tocher s.r.l. procede nella risposta al bisogno attraverso il proprio personale.

La segreteria è attiva 5 giorni la settimana per un totale di 44 ore.

Presso la sede non si effettuano prestazioni sanitarie o socio-sanitarie di nessun tipo.

- Il numero di telefono è 0376/618396
- Il numero di fax è 0376/618396
- L'indirizzo di posta elettronica è tocher.srl@gmail.com
- L'indirizzo di posta elettronica certificata è tocher@legalmail.it

Tutti gli eventuali colloqui necessari con familiari, care giver e/o utenti vengono svolti

secondo orari concordati presso il domicilio degli utenti stessi.

Tutte le informazioni sul servizio sono reperibili anche sul sito internet della società: www.tocher.it

DESTINAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'assistenza domiciliare integrata è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- una rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'A.D.I. è un insieme coordinato di attività socio sanitarie rese a domicilio e dirette alla cura e/o alla riabilitazione delle persone. Il servizio è svolto con i criteri e le modalità previste dalle delibere di Giunta Regionale Lombardia n. 3541/2012, 3851/2012 e 2569/2014 e 6867/2022.

Voucher Socio Sanitario

E' un contributo economico dato dalla Regione Lombardia attraverso le ATS per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata erogata da operatori qualificati: medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali.

La finalità è quella di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione della persona anziana non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella sua casa e di poter scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza che gli necessita.

Riteniamo utile fornire alcune semplici informazioni d'uso riguardo al voucher socio sanitario:

- ha una validità di norma mensile: al termine del periodo assegnato può essere confermato o chiuso;
- viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata da personale del Centro di Assistenza Domiciliare di zona dell'ASST;
- il gestore prescelto dall'utente per usufruire delle prestazioni riconosciute con il Voucher è tenuto a predisporre un Piano assistenziale individuale (P.A.I.) concordato con l'assistito e i suoi famigliari;
- come già evidenziato, è gratuito, non è legato né al reddito, né all'età dell'utente;
- è valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali ADI (infermiere, terapeuta della riabilitazione, specialista) e solo presso Enti che siano stati accreditati dalla Regione;
- si interrompe in caso di ricovero prolungato in ospedale o di inserimento in Strutture residenziali o semiresidenziali;
- in casi particolari può essere associato alle forme comunali di sostegno alla domiciliarità (buono sociale e voucher sociale).

Prestazioni previste dal Voucher Socio Sanitario

Gli operatori della Tocher S.r.l. sono a disposizione presso il Vostro domicilio per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare: prestazioni mediche, riabilitative,

infermieristiche/di aiuto infermieristico e assistenziali.

Le prestazioni mediche

Attraverso la richiesta avanzata dal valutatore dell'Asl, la Tocher s.r.l. mette a disposizione Medici Specialisti: Fisiatra, , Medico Geriatra, Psicologo e Educatore, per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria a domicilio.

Le prestazioni infermieristiche

Seguendo quanto prescritto dal Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o posizionare cateteri, eseguire prelievi e terapie, rilevare parametri utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

Le prestazioni fisioterapiche

I terapisti della riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI; supportano i pazienti ed i familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

Le prestazioni assistenziali

Personale ASA/OSS qualificato fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficoltosi della giornata.

Attivazione del servizio

L'attivazione del processo può avvenire attraverso:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale con prescrizione su ricetta rossa;
- prescrizione di Medico ospedaliero o di struttura riabilitativa su ricetta rossa a seguito di dimissione;
- prescrizione di Medico specialista.

La richiesta di attivazione deve essere quindi inoltrata allo sportello del Centro di Assistenza Domiciliare territoriale dell'ASST, che poi attiva l'agenzia pattante accreditata.

Il soggetto accreditato (Tocher Srl) esegue la valutazione del bisogno articolata in due fasi:

1) **Valutazione TRIAGE**: è il primo contatto con il care giver (di solito rappresentato dalla famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi sociosanitari per l'utente.

2) **Valutazione di Secondo Livello**: è svolta di norma al domicilio della persona da parte del personale della agenzia pattante. E' prevista una valutazione funzionale e una valutazione sociale.

All'esito della valutazione effettuata il pattante attribuisce un profilo adeguato a rispondere ai bisogni dell'utente secondo la nuova classificazione prevista dalla Dgr. 6867/2022 , reperibile sul sito di Regione Lombardia.

Il CEAD puo' accogliere la richiesta del pattante o riformulare la valutazione.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della Tocher S.r.l. eroga i seguenti tipi di servizio:

- prestazionale occasionale o continuativo
- prelievi occasionali o continuativi
- profili assistenziali (in funzione della diversa intensità assistenziale) regolati in base al livello di intensità delle cure richiesto come da tabella presente in Dgr. 6867/2022.

Modalità di presa in carico

Il servizio di cura a domicilio viene attivato secondo le seguenti modalità :

- la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è **garantita entro 72 ore salvo urgenza segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera**. Tali urgenze sono prese in carico entro 24 ore dalla segnalazione.

Erogazione dei servizi

Con la presa in carico dell'Utente si procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidisciplinare, alla stesura del PAI e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza. Il PAI deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che siano messe a disposizione dell'Utente e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

La Tocher S.r.l. si impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.

Il servizio è erogato per 7 ore giornaliere su 7 giorni alla settimana, con possibili variazioni in ragione della risposta ai bisogni collegati ai Piani di Assistenza Individuali aperti. Viene inoltre garantita la reperibilità di un operatore 6 giorni alla settimana dalle ore 9 alle ore 18 per esigenze del servizio.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito /tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Qualora intervengano delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione del PAI che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo/livello o all'attribuzione di un nuovo profilo/livello e quindi all'erogazione di un nuovo periodo di prestazioni, attraverso richieste e modifiche effettuate attraverso la piattaforma Tekne'.

Modulistica – Documentazione

I nostri operatori sono tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recano presso il domicilio. E' chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate (PAI e Diario degli interventi), che rimane al domicilio per tutta la durata del Voucher.

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'A.T.S.

- **La chiusura del Voucher**

Se durante l'erogazione del servizio non sono emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal PAI:

- a) si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- b) se vengono meno i bisogni assistenziali il Voucher è chiuso.

Le prestazioni estemporanee

Sono prestazioni infermieristiche che non hanno carattere di continuità, sono cioè isolate o limitate nel tempo. Di questo gruppo di prestazioni fanno parte :

- prelievi
- cateterismi
- fleboclisi
- terapia iniettiva
- clisteri evacuativi
- gestione di stomie
- medicazioni
- tamponi molecolari diagnostici e di controllo per Covid 19

IL PERSONALE

L'equipe multiprofessionale che si occupa dei servizi domiciliari è conforme ai requisiti previsti dalla normativa regionale vigente, ed è formata dal seguente personale qualificato e aggiornato :

- Responsabile sanitario
- medico fisiatra
- medico geriatra
- Psicologa
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Educatore professionale
- Operatori socio sanitari
- Podologa

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento.

Il personale di nuova acquisizione viene inserito nel gruppo operativo con un affiancamento di almeno tre giorni lavorativi (quando possibile), questo permette di valutarne le capacità e di fornirgli le conoscenze che gli permettano la massima professionalità possibile al domicilio dell'utente.

Gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi con le altre figure che sono coinvolte nell'assistenza all'utente e anche con il Medico di Medicina generale garantendo il flusso di informazioni necessarie a rendere l'assistenza il più integrata ed efficace possibile. Questo avviene sia con comunicazioni telefoniche che attraverso comunicazioni cartacee, ove necessario.

Al fine di garantire la continuità delle cure, al termine del voucher viene sempre rilasciata al domicilio del paziente comunicazione scritta della situazione finale.

La società mantiene un piano di aggiornamento e formazione del personale qualificato impegnato per l'assistenza domiciliare integrata coordinato dal Responsabile Sanitario e dal Responsabile della Formazione.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La società predispose un questionario (customer satisfaction) per la valutazione del servizio da somministrare agli utenti al termine del ciclo di cure effettuate. Il questionario è anonimo e può essere spedito a Tocher S.r.L. , via Romei 2 a Quistello, o inviato via mail a tocher.srl@gmail.com oppure consegnato in busta chiusa ad uno degli operatori sul territorio. I risultati vengono successivamente riportati agli utenti mediante lettera o mediante pubblicazione sul sito internet annualmente.

Se dall'analisi dei risultati emergessero criticità del servizio, queste saranno prese in considerazione nell'ambito del piano di miglioramento e delle azioni da mettere in atto per la loro risoluzione.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dalla Tocher S.r.l..
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

- Tutela della privacy e consenso informato

-

Come già evidenziato, tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al Piano di Assistenza Individualizzato e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Sanitario Sociale dell'utente. Ad ogni utente è chiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'utente, fornendone a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone dall'utente stesso designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto all'utente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. La Tocher S.r.l. è titolare del trattamento dei dati.

Segnalazioni e suggerimenti

La Direzione della Tocher S.r.l. garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati attraverso l'utilizzo del modulo allegato alla presente Carta dei Servizi per posta, posta elettronica, fax o consegnati direttamente agli uffici. I reclami saranno esaminati entro 5 giorni dall'arrivo e ne verranno tratte le dovute conseguenze, con successiva comunicazione dei provvedimenti adottati entro 10 giorni dalla decisione assunta.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS, appartiene alla Tocher S.r.L., come bene patrimoniale indisponibile. E' un documento sanitario coperto dal segreto d' ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza. La copia della documentazione può essere rilasciata entro il più breve tempo possibile e comunque entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscono il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza. La copia può essere richiesta per iscritto o per posta o per mail o per fax dall'utente stesso, familiare o chi ne ha diritto (es. eredi legittimi o testamentari o amministratori di sostegno o tutori) secondo le leggi attuali , o agli organi giudiziari o periti d'ufficio con mandato del giudice.

Il costo per il rilascio della documentazione è di euro 30,00 comprensivo di Iva per ogni copia di Fasas richiesto.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La persona ha il diritto :

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Allegati:

- 1) Modulo Customer Satisfaction
- 2) Scheda-Modulo Segnalazioni e Reclami

TOCHER S.r.L.

Ci interessa la sua opinione

Gentile Signora/Signore,

Le chiediamo di compilare il questionario allegato allo 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. 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 (X) sulla casella corrispondente alla risposta che Le sembra più adatta.

Per inviare il questionario compilato al nostro servizio, La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

In ogni caso il questionario una volta compilato potrà essere:

- riconsegnato personalmente ai nostri operatori;
- inviato a mezzo posta al nostro indirizzo Tocher S.r.L. Via Romei 2 ,
46026 Quistello (Mn)

I risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente e potranno essere messi a Sua disposizione

La ringraziamo della collaborazione.

La Direzione

COMPILAZIONE E RESTITUZIONE

Il questionario viene compilato in data _____ / _____ / _____
gg / mm / aaaa

- dall'utente** **da un familiare** **altro** _____
- con l'aiuto di familiari o conoscenti
- con l'aiuto di un operatore

e poi

- riconsegnato agli operatori** **spedito per posta** **altro** _____

INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

COGNOME E NOME (facoltativo) _____

ETÀ (in anni) - - - -

SESSO MASCHIO FEMMINA

NAZIONALITÀ ITALIANA STRANIERA





SCOLARITÀ nessuna scuola obbligo scuola superiore laurea/altro titolo univ.





Metta un segno (X) sulla casella corrispondente alla risposta che Le sembra più adatta

1	AREA INFORMAZIONE				
È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata previste ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NONSO





2	AREA CONTINUITÀ				
Dal punto di vista pratico gli operatori che le hanno prestato assistenza hanno soddisfatto le sue esigenze?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NONSO





3	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO				
È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata fornito dalla Tocher S.r.L.?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NONSO





In particolare il Suo giudizio sugli orari degli appuntamenti/accessi domiciliari è					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NONSO

Com'è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza da parte dei nostri operatori?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NONSO

4	AREA RELAZIONALE				
È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori che si sono occupati di Lei ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NONSO

Com'è il Suo giudizio sulla cortesia dimostrata dagli operatori ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NONSO

Com'è il Suo giudizio sulla disponibilità dei nostri operatori (ad ascoltare, alle spiegazioni, ecc.) ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NONSO

Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza domiciliare ricevuto ?					
		POSITIVO	SUFFICIENTE	NEGATIVO	NONSO

L'Azienda invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali").

In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente, secondo il Regolamento regionale
- il consenso al trattamento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato consenso al trattamento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta
- la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza
- i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni
- l'Azienda ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale
- l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. n. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, a seconda delle esigenze, sull'apposito modulo
- il Titolare del trattamento è Tocher s.r.l., con sede legale in via R. Romei 2 a Quistello.

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili sì no

Luogo e data

Firma _____