

# *Carta dei Servizi*

## *RSA APERTA*



*Desenzano del Garda, maggio 2022*

## Sommario

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi.....	3
1.2 A cosa serve .....	3
1.3 Che cosa contiene.....	3
1.4 Come utilizzare la carta dei servizi .....	3
1.5 Forme di divulgazione.....	3
2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E FINI ISTITUZIONALI.....	4
2.1 La Fondazione S. A. Merici Onlus, titolare del servizio RSA Aperta .....	4
2.2 La mission .....	4
2.3 Dove siamo.....	4
2.4 Informazioni sulla Fondazione.....	5
2.5 Segreteria/Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	5
3. IL PERSONALE .....	5
3.1 Note di sintesi.....	5
3.2 Rilevazione clima lavorativo aziendale.....	6
4. IL SERVIZIO RSA APERTA.....	6
4.1 COS'E' LA RSA APERTA .....	6
4.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO .....	6
4.3 PRESTAZIONI EFFETTUATE .....	6
4.4 MODALITA' DI ACCESSO ALLA RSA APERTA .....	7
4.5 MODELLO DI PRESA IN CARICO .....	8
A. Progetto Individuale (PI) e Piano di Assistenza Individuale (PAI).....	8
B. Sospensioni ed Interruzioni .....	8
4.6 INCOMPATIBILITA' CON ALTRI SERVIZI.....	8
4.7 ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE .. <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
4.8 FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO .....	8
4.9 RICHIESTA DOCUMENTAZIONE .....	9
4.10 STRUMENTI DI TUTELA .....	9
1. Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti .....	10
2. Questionario soddisfazione Ospiti / familiari .....	10

# 1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

## *1.1 Cos'è la Carta dei Servizi*

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

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

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

## *1.2 A cosa serve*

La Carta dei Servizi è ideata per fornire informazioni riguardo alle prestazioni socio-sanitarie erogate dalla Fondazione, destinate a garantire, nell'ambito delle risorse disponibili, il benessere degli ospiti/utenti presi in carico dalla Struttura e la qualità dell'assistenza, tutelando gli ospiti nell'esercizio dei loro diritti e fornendo percorsi e strumenti di controllo per l'osservanza degli impegni assunti.

## *1.3 Che cosa contiene*

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

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

## *1.4 Come utilizzare la carta dei servizi*

Nel caso che gli ospiti/familiari riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta, possono tutelare i loro diritti nelle modalità successivamente esposte (vedi paragrafo "Apprezzamenti/Lamentele/Suggerimenti").

Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della Carta sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione Generale della struttura a cui è possibile far pervenire eventuali comunicazioni in merito attraverso il modulo sopraccitato.

## *1.5 Forme di divulgazione*

La presente Carta viene esposta al pubblico, pubblicata sul sito della Fondazione ([www.rsadesenzano.it](http://www.rsadesenzano.it)) e consegnata, a richiesta, ciascun potenziale utente al momento della presentazione della domanda d'ingresso. Viene altresì allegata al contratto sottoscritto da ospiti/utenti per l'accesso ai servizi della Fondazione. Quest'ultima si impegna a mantenere continuamente aggiornata la Carta stessa.

## 2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E FINI ISTITUZIONALI

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

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

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

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

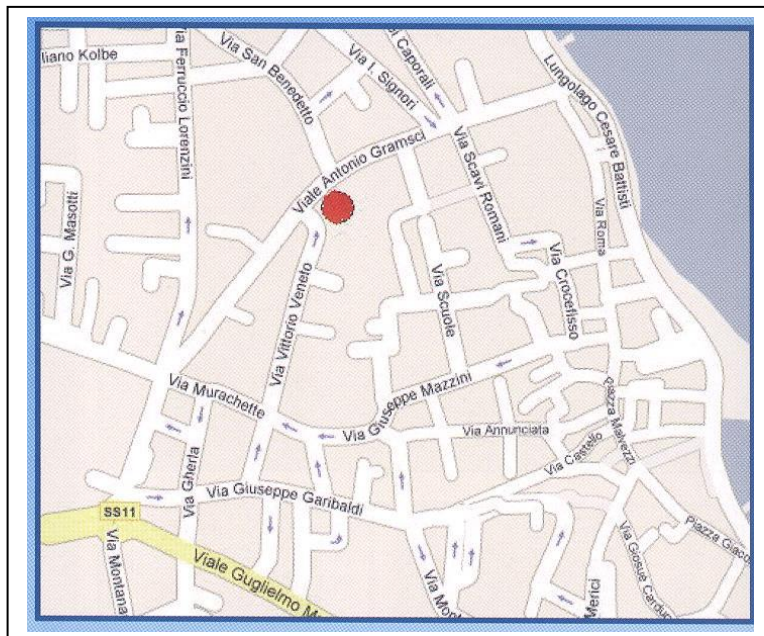
### 2.2 La mission

La Fondazione ha come scopo l'erogazione di servizi di assistenza sociale e/o socio-sanitaria in favore di persone anziane svantaggiate, non autosufficienti o disagiate. Indirizza prioritariamente i propri interventi verso gli utenti residenti nei Comuni in cui la Fondazione ha propri presidi e servizi assistenziali.

Le diverse unità d'offerta gestite dalla Fondazione mirano ad erogare, alle persone prese in carico, prestazioni assistenziali qualificate, con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere.

### 2.3 Dove siamo

La Fondazione "S. A. Merici" - Onlus ha sede a Desenzano d/G, in via Gramsci n°25.



Per raggiungere la Fondazione:

**IN AUTOMOBILE:** dalla A4 (MI/VE) uscita Desenzano del Garda.

All'uscita dal casello, imboccare la rotonda seguendo le indicazioni "Lago di Garda OVEST" in direzione del centro Città. Proseguire fino ad oltrepassare il viadotto della ferrovia per poi imboccare la destra alla prima rotonda che si incontra. Percorrere un tratto di circa 100 mt. fino ad incrociare una nuova rotonda: svoltare a destra in direzione lungolago, immettendosi così in via Gramsci. La RSA è ubicata a circa metà della via, sulla destra, al civico 25 in un grande palazzo di quattro piani con giardino antistante. Di fronte e a fianco della Fondazione vi sono 2 parcheggi (a pagamento). Dall'uscita dell'autostrada, la Fondazione dista circa 15 minuti.

**IN TRENO:** Linea ferroviaria Milano-Venezia – Stazione di Desenzano del Garda.

Usciti dalla stazione proseguire dritto e scendere lungo la via. Alla fine di questa, girare a sinistra e proseguire sempre dritto fino ad incrociare una grande rotonda. Imboccare la seconda via a destra (via Gramsci) e proseguire dritto. A metà di questa si trova la Fondazione, sul lato destro scendendo. Dalla stazione alla RSA ci sono circa 20' di cammino. Dalla stazione si può raggiungere la Fondazione anche con un autobus urbano ("Linea 2" circolare). La fermata si trova, uscendo dalla stazione, 100 mt. sulla destra.

**AUTOBUS INTERURBANO:** è possibile raggiungere Desenzano d/G utilizzando le linee di autobus interurbani. Per le informazioni sulle linee, sui percorsi e sugli orari, consultare il sito internet [www.trasportibrescia.it](http://www.trasportibrescia.it)

**AUTOBUS URBANO:** Linea 2 (circolare) con fermata a richiesta davanti alla Fondazione. L'autobus passa ogni mezz'ora. Ferma anche davanti alla stazione FS.

## 2.4 Informazioni sulla Fondazione

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

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

Il numero di fax della Fondazione è: 030.991.26.92.

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

All'interno degli Uffici Amministrativi è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni relative alla struttura, alla sua organizzazione o rivolgersi per qualsiasi altra richiesta.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e possiede una linea telefonica diretta con il numero 030.914.72.61/20.

Presso l'URP è possibile ricevere informazioni sul servizio RSA Aperta.

E' possibile prendere visione degli ambienti e fissare un appuntamento (previo contatto telefonico) per un colloquio conoscitivo con la referente dell'URP.

# 3. IL PERSONALE

## 3.1 Note di sintesi

La Fondazione gestisce direttamente tutti i servizi erogati ed opera prevalentemente con propri dipendenti, di diverse professionalità ed alcuni collaboratori esterni a cui si ricorre per prestazioni specialistiche.

Tutti gli operatori sono dotati di targhetta di riconoscimento con riportato, fotografia, nome, cognome e qualifica.

Il personale della Fondazione provvede anche ad effettuare le prestazioni socio sanitarie previste dalla misura RSA APERTA.

### *3.2 Rilevazione clima lavorativo aziendale*

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

## 4. IL SERVIZIO RSA APERTA

### *4.1 COS'E' LA RSA APERTA*

Il servizio di RSA Aperta è finalizzato a migliorare la qualità di vita delle persone fragili, favorendo la loro permanenza a domicilio, attraverso interventi qualificati mirati a sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni.

Tale misura, inoltre, offre un sostegno al caregiver nell'espletamento dell'attività di assistenza assicurata dallo stesso attraverso interventi mirati.

Le prestazioni erogabili, successivamente illustrate nel punto specifico, vengono definite entro i limiti massimi stabiliti dalla delibera regionale n. 7769/2018; la persona, pertanto, può beneficiare della Misura RSA Aperta **senza oneri o costi di compartecipazione.**

### *4.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO*

Il servizio è rivolto a persone (o loro familiari/caregiver):

- a) non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%, con o senza indennità di accompagnamento;
- b) con demenza presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora Centro Disturbi Cognitivi e Demenze

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana ed essere residenti nel Comune di Abbiategrasso o limitrofi.

### *4.3 PRESTAZIONI EFFETTUATE*

La misura "RSA Aperta" si caratterizza per l'offerta di attività di natura socio sanitaria finalizzate a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza e anziani non autosufficienti, attraverso interventi qualificati volti al mantenimento delle capacità residue della persona ed al sostegno al caregiver nell'espletamento dei compiti di cura. Riguardo alla tipologia, frequenza massima degli interventi, figure professionali previste dalla misura si rimanda ai contenuti della DGR 7769/2018.

Per tutti i destinatari si prevedono:

**Valutazione Multidimensionale:** rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio - ambientali, le risorse attivabili (familiari e non) e, oltre all'anamnesi clinica, comprende la somministrazione delle scale previste.

**Care Management:** operatore sanitario che garantisce il monitoraggio della presa in carico e la tenuta dei contatti con altri servizi. Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziati dei due target di popolazione individuati come eleggibili per la misura e qualificare le prestazioni erogabili attraverso la stessa, sono stati previsti interventi differenti a seconda della tipologia di destinatari:

**A. per l'area delle demenze, a seconda del livello di gravità della malattia stabilito durante la valutazione multidimensionale:**

- interventi di stimolazione cognitiva
- consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- supporto psicologico al caregiver
- stimolazione o mantenimento delle capacità motorie
- igiene personale (per pazienti non allettati con disturbi del comportamento)
- consulenza alla famiglia per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti di vita
- interventi di riabilitazione motoria
- nursing
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione e disfagia
- interventi per la prevenzione dei danni terziari
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento

**B. per l'area della non autosufficienza:**

- interventi per il mantenimento delle abilità residue
- consulenza alla famiglia per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti di vita
- consulenza alla famiglia per le problematiche legate all'alimentazione
- consulenza alla famiglia per la gestione di problematiche relative all'igiene personale
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione al caregiver

**Attività diurne in RSA (solo nei casi previsti dalla DGR 7769/2018)**

Sono previste attività diurne che prevedono l'accoglienza nei locali della Residenza Sanitaria Assistenziale di via Gramsci n.25, da lunedì a sabato, dalle ore 8.30 alle ore 18.30. Agli utenti verranno proposte attività di socializzazione, stimolazione motoria e/o cognitiva, effettuate da operatori ASA/OSS, FT, Educatori ed altre richiamate nel PAI. Il servizio, oltre a garantire interventi rivolti all'Utente, ha la finalità di dare sostegno e tempo libero al caregiver abituale.

Il servizio prevede la seguente compartecipazione alla spesa a carico della famiglia nel caso di:

- accoglienza che comprenda pranzo e merenda, costo di € 12.00 a presenza;
- accoglienza che comprenda pranzo, merenda e cena, costo di €18.00 a presenza.

#### **4.4 MODALITA' DI ACCESSO ALLA RSA APERTA**

Per accedere alla misura il familiare/caregiver si rivolge all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il quale fornirà la modulistica regionale per la presentazione della domanda. Il Responsabile del Servizio RSA Aperta, entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, verifica che vi siano i requisiti per accedere alla Valutazione



Multidimensionale (VMD). In caso di esito positivo, entro i successivi 10 giorni lavorativi, un'équipe composta da medico e una figura delle professioni sanitarie (infermiere o fisioterapista) effettua la VMD al domicilio dell'utente. La VMD, volta anche a rilevare eventuali incompatibilità con l'accesso alla misura, considera sia aspetti clinici sia aspetti sociali ed ambientali. Se l'esito della VMD è positivo, l'équipe valutativa redige un Progetto Individuale, della durata massima di tre mesi, in cui si prevedono le aree di intervento coerenti con il bisogno specifico rilevato. Il Progetto, che viene condiviso con il familiare/caregiver, indica altresì il Care Manager, ossia il professionista responsabile del monitoraggio della presa in carico. A seguito della redazione del Progetto Individuale, il Care Manager procede a programmare gli interventi nel Piano Assistenziale Individuale (PAI), concordando con il familiare l'avvio degli stessi, che dovrà avvenire entro 30 giorni lavorativi dalla VMD.

#### **4.5 MODELLO DI PRESA IN CARICO**

##### **A. Progetto Individuale (PI) e Piano di Assistenza Individuale (PAI)**

In caso di esito positivo della Valutazione Multidimensionale, si procede alla definizione del Progetto individuale (P.I.) che prevede obiettivi, aree d'intervento, tempi e figure professionali ed esplicitazione della sua durata, comunque non superiore ai tre mesi. Il PI dovrà anche prevedere la data di attivazione degli interventi che di norma dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni e dovrà essere condiviso e sottoscritto con la persona o l'Amministratore di sostegno e con il Caregiver di riferimento. Laddove la situazione clinico assistenziale lo richieda deve essere data informazione del PI al MMG ed eventualmente al Servizio Sociale del comune di residenza. Successivamente, sulla base dei bisogni rilevati ed in coerenza con il P.I., si procede all'elaborazione del conseguente Piano di Assistenza Individuale (PAI), indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione. Per ogni utente beneficiario sarà previsto un FASAS contenente: PI, PAI, VMD, certificazioni, scale di valutazione, diario degli interventi e nominativo del care manager.

##### **B. Sospensioni ed Interruzioni**

Le interruzioni della Misura inferiore a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico ma vanno documentate nel fascicolo sanitario assistenziale. Le interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della stessa.

#### **4.6 INCOMPATIBILITA' CON ALTRI SERVIZI**

La RSA Aperta è incompatibile con la contemporanea fruizione altri servizi della rete sociosanitaria (ad esempio, Centro Diurno Integrato), eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI. La fruizione della misura risulta invece compatibile con l'erogazione del buono regionale B2 ed il SAD comunale. Non è invece compatibile con la misura B2.

#### **4.8 FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate verrà concordata con l'Utente del servizio.



Il servizio viene normalmente garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00.

Nella Fondazione si occupa della RSA APERTA il Responsabile del servizio, dott.ssa Tagliani Giancarla e il Referente organizzativo, dott.ssa Barbara Bazoli.

Il servizio può essere contattato per informazioni, richieste di chiarimento, ecc attraverso:

- mail: [info@rsadesenzano.it](mailto:info@rsadesenzano.it) o [rp@rsadesenzano.it](mailto:rp@rsadesenzano.it) dove è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvederà a richiamare il richiedente.
- telefono segreteria 030 9147261 da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.00 cui chiedere del servizio cure domiciliari; centralino 030 91472.

#### **4.9 RICHIESTA DOCUMENTAZIONE**

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

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

La richiesta di accesso, che può essere verbale o per iscritto, deve essere motivata ed effettuata da soggetti legittimati.

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

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

#### **4.10 STRUMENTI DI TUTELA**

I familiari possono, in qualsiasi momento, rivolgersi al Responsabile del Servizio per sottoporre le loro rimostranze in relazione a disservizi subiti oppure per esprimere i loro apprezzamenti relativamente ad alcuni servizi o a singoli operatori.

Possono altresì rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e chiedere un appuntamento con il Direttore Sanitario o Generale per sottoporre specifiche problematiche individuali.

E' inoltre possibile inoltrare al Direttore Generale la scheda di Apprezamenti/Lamentele/Suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi (Vedi All. Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti") per sottoporre formalmente alla sua analisi singole situazioni di giudizio positivo o di rimostranza relativamente a singoli episodi

accaduti. La risposta verrà data entro trenta giorni dalla consegna alla Segreteria/URP del modulo.

In caso di inadempimento da parte della Fondazione delle prestazioni indicate, l'utente, il suo rappresentante legale o i suoi familiari potranno rivolgersi al Difensore Civico del Comune di Desenzano.

**Consenso informato:** il medico informa il paziente sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso alle cure all'atto della presa in carico dell'utente.

**Valutazione della soddisfazione:** al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e per consentire di rilevare criticità e punti di forza, al termine del periodo di erogazione della Misura viene proposto un questionario, che può essere reso in forma anonima, che sarà oggetto di adeguata valutazione.

**Tutela della privacy** (Regolamento UE 2016/679): l'Azienda applica le disposizioni di cui alla normativa e al vigente Regolamento interno in materia. Ampia informativa viene rilasciata all'avvio del Programma Individuale. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

### *ELENCO ALLEGATI*

1. Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti
2. Questionario soddisfazione Ospiti / familiari
3. Informativa privacy

# ALLEGATO 1

## Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti

Mod. 6.4.4 rev. 4 del 06-2021

*Gentile Signora/Egregio Signore*

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

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

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

*Il Direttore Generale*

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

Il/la  
sottoscritto/a.....

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

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

Utente .....

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

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

esprime la propria:       lamentele       apprezzamento       suggerimento

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

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

Data.....

(firma)

.....

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

La invitiamo a compilare la presente indagine conoscitiva sulla qualità della Misura "RSA APERTA" al fine di comprendere meglio le Vostre esigenze e necessità.

La ringraziamo anticipatamente per la cortese collaborazione.

**Compilato da:**  utente  familiare  assistente familiare  altro

**SESSO** [ M ] [ F ]

**1. Come è venuto a conoscenza del servizio di assistenza domiciliare della Fondazione?**

Amici/familiari  Medico di Base  Servizi Sociali  Volantini pubblicitari/internet

**2. Come considera l'organizzazione del servizio di RSA APERTA?**

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono

**3. Come considera il rispetto della riservatezza personale (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc...)?**

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono

**4. E' soddisfatto delle informazioni fornite dall'operatore per la gestione domiciliare del Suo familiare?**

Per nulla  Poco  Abbastanza  Molto

**5. Come considera la cortesia e disponibilità degli operatori del servizio?**

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono

**6. Mentre usufruiva del servizio ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza?**

Sì  No

**Se sì quali?**

Assistenza domiciliare integrata Prestazionale Occasionale (ADI)  Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)  Guardia medica  Altro

**7. Dal punto di vista dei rapporti umani è rimasto soddisfatto degli operatori del servizio RSA APERTA?**

Per nulla  Poco  Abbastanza  Molto

**8. In generale come valuta il servizio di RSA APERTA?**

Scarso  Sufficiente  Discreto  Buono

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

---



---



---

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

**Gentile Signore/a**

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

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

**1. Titolare del trattamento**

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

**2. Responsabile della protezione dei dati**

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

**3. Categorie dei dati trattati**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**6. Conservazione dei dati personali**

I dati personali oggetto di trattamento saranno conservati in ottemperanza a quanto statuito dall'art. 5 comma 1 lett. e) del Regolamento in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al

conseguimento delle finalità di cui sopra, per le quali i dati personali sono trattati o per il tempo strettamente necessario all'adempimento di obblighi di legge. Il Titolare fa riferimento ai tempi stabiliti nel Massimario di scarto del "Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario Lombardo, già Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia".

## **7. Modalità e logica del trattamento**

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

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

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

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

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

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

## **9. Fonte**

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

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

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

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

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

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

### **Reclamo**

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