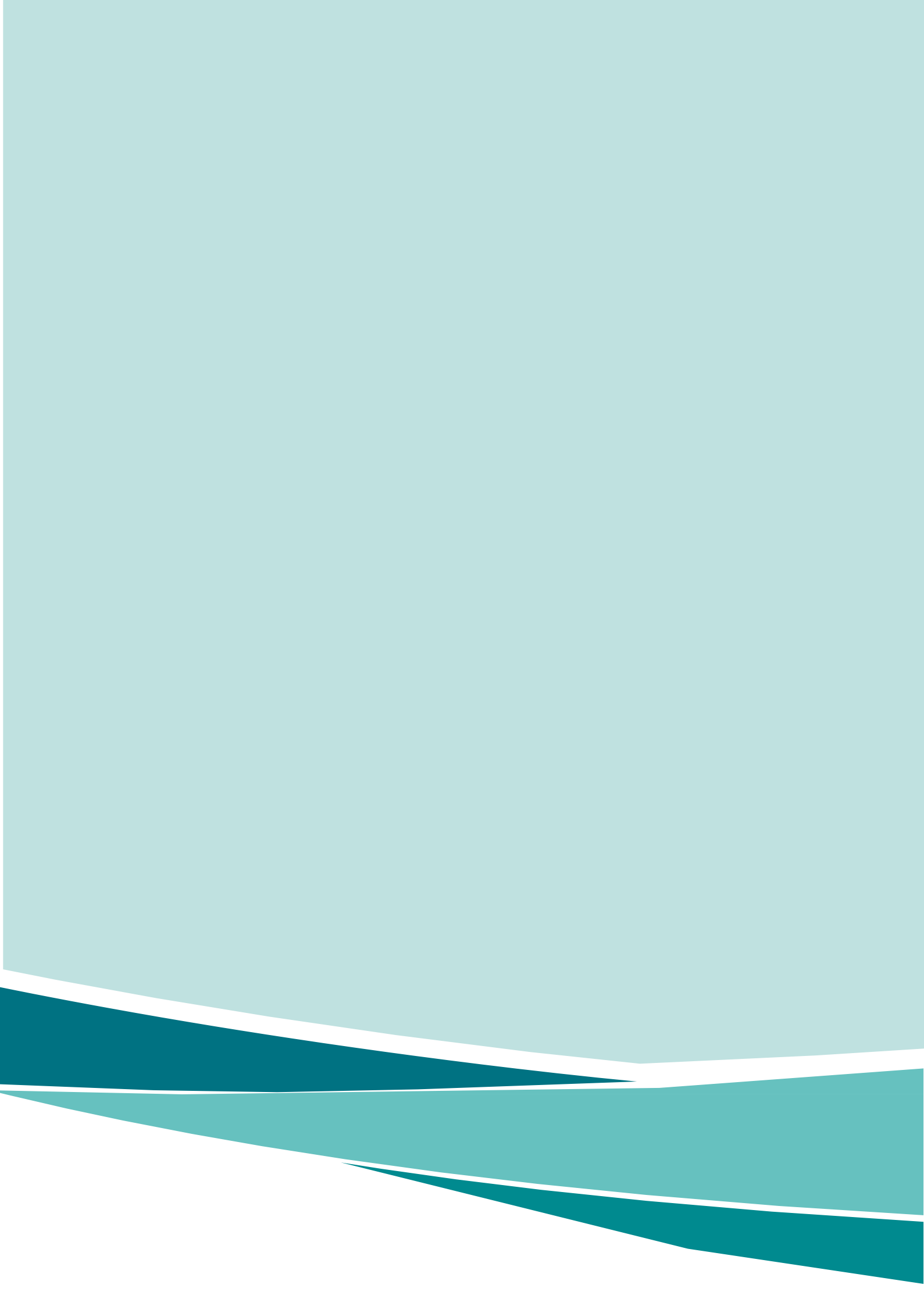




▶ **CARTA DEI SERVIZI**

UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI
UCP-Dom

Revisionata il 01/01/2026



INDICE

PRESENTAZIONE	pag. 4
SERVIZIO UCP-Dom	pag. 4
AMBITO TERRITORIALE	pag. 5
PERSONALE DEDICATO AL SERVIZIO	pag. 5
CRITERI DI ACCESSO	pag. 6
ACCESSO AI SERVIZI	pag. 6
• Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative	pag. 7
• Colloquio e valutazione della segnalazione	pag. 7
• Avvio del percorso assistenziale	pag. 7
TEMPI DI PRESA IN CARICO	pag. 8
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE E INTERRUZIONE ASSISTENZA	pag. 8
COPERTURA/ CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	pag. 9
• Visite programmate	pag. 9
• Pronta disponibilità per urgenza	pag. 9
FORNITURA FARMACI, PRESIDII, ATTREZZATURE	pag. 9
IL RILASCIO DEL Fascicolo Socio-assistenziale e sanitario	pag. 9
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE	pag. 10
GESTIONE DEI RECLAMI	pag. 10
STANDARD DI QUALITÀ	pag. 10
PROCEDURE ASSISTENZIALI	pag. 10
UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)	pag. 11
DIRITTI E DOVERI	pag. 11
CODICE ETICO	pag. 12
SEDI OPERATIVE	pag. 13
MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI	pag. 15
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (Customer)	pag. 17

► PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi UCP-Dom di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce è un importante strumento rivolto agli utenti ed agli operatori per favorire la conoscenza delle informazioni di carattere generale circa il servizio offerto.

Il documento prende in esame le finalità, le modalità di accesso e di funzionamento delle differenti prestazioni ed è diretto a promuovere il miglioramento continuo in termini di Qualità, attraverso procedure di verifica.

► SERVIZIO UCP-Dom

Le Cure Palliative nascono dal superamento dell'approccio specialistico tradizionale, per focalizzarsi sul malato e su una globale valutazione dei suoi bisogni, con la finalità di tutelare la dignità della persona e la qualità della sua vita fino al termine, secondo il principio dell'umanizzazione delle cure.

In questa prospettiva il servizio è stato pensato per favorire un percorso assistenziale, umano e partecipato in cui la persona assistita non è vista solo come portatore di una patologia, ma come persona con sentimenti, conoscenze e credenze rispetto al proprio stato di salute.

Le cure palliative domiciliari consistono in una presa in carico del malato e della sua famiglia direttamente a casa.

Il servizio, erogato presso l'abitazione del malato, è costituito da un insieme di attività mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate fra loro per la cura della persona al proprio domicilio, luogo dove la stessa può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care.

Assistiamo Casa offre, in caso di necessità, un supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili al fine di garantire agli ospiti le necessarie Cure Palliative.

Come si evince dall'Allegato alla D.G.R. 5918 del 28/11/2016:

le Cure Palliative possono essere erogate assicurando i seguenti livelli assistenziali:

- Residenziale > hospice
- Cure palliative domiciliari (UCP-Dom) > di base e specialistiche
- Assistenza a ciclo diurno > day hospital (o day hospice)
- Ambulatorio ospedaliero e/o territoriale > MAC

Per Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) si intende il complesso integrato di cure, erogate da soggetti accreditati per le Cure Palliative ed il setting specifico, attraverso équipe multi professionali e multidisciplinari dedicate (prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, supporto OSS, assistenza tutelare e sostegno spirituale).

I percorsi domiciliari prevedono un livello di base e un livello specialistico tra loro interdipendenti in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale.

AMBITO TERRITORIALE

L'ambito territoriale corrisponde alle seguenti ATS:

- **ATS BRESCIA:**
territorio ASST Franciacorta, ASST Spedali Civili di Brescia e ASST del Garda;
- **ATS BERGAMO:**
territorio ASST di Bergamo Est, ASST Bergamo Ovest e ASST Papa Giovanni XXIII;
- **ATS VAL PADANA:**
territorio ASST di Crema e ASST di Cremona;

PERSONALE DEDICATO AL SERVIZIO

Le risorse umane dedicate al servizio sono:

- Medico responsabile sanitario
- Medico palliativista
- Care Manager
- Infermiere Case Manager
- Infermiere
- Fisioterapista
- Dietista in consulenza
- Operatore Socio Sanitario
- Assistente Sociale in consulenza
- Fisiatra in consulenza
- Psicologo in consulenza
- Educatore in consulenza
- Responsabile Qualità
- Responsabile Sistema Informativo
- Responsabile Formazione e Aggiornamento del Personale

Le figure coinvolte nel servizio hanno una consolidata esperienza nel campo delle cure palliative e sono coinvolte annualmente in uno specifico piano di formazione (conservato presso le sedi operative).

Quando una **malattia** diventa "inguaribile" il controllo dei **sintomi** e il mantenimento della miglior **qualità di vita** possibile diventano gli obiettivi principali delle cure. Le **cure palliative** si pongono questi obiettivi, attraverso un programma assistenziale portato al domicilio del malato, erogato da operatori esperti in stretta collaborazione con i familiari.

Perché ciò sia possibile è indispensabile che il **malato desideri effettivamente essere curato a domicilio** e che esista un **solido nucleo di appoggio intorno al malato**.

► CRITERI DI ACCESSO

L'assistenza domiciliare di cure palliative UCP-Dom e/o l'eventuale ricovero in Hospice viene erogato in modo totalmente **gratuito** a malati oncologici e non-oncologici non più suscettibili di trattamenti attivi volti alla guarigione della malattia e che, per questo motivo, si trovano ad affrontare le ultime fasi della propria vita. I criteri clinici di inguaribilità adottati sono quelli definiti da Linee Guida e raccomandazioni nazionali e internazionali.

Riguardo all'assistenza domiciliare un adeguato intervento assistenziale si può realizzare solo in presenza di un solido nucleo familiare che possa garantire un accudimento continuativo della persona malata.

L'équipe di Cure Palliative fornisce un **programma di presa in carico globale** in cui il medico è responsabile del piano di cure che viene pianificato e concordato, con il Medico di Medicina Generale e, ove necessario, con lo specialista della patologia cronica (es.: oncologo, neurologo, cardiologo, nefrologo, etc.). Questo è un aspetto importante perché "messaggi" discordanti ricevuti da medici differenti creano nel malato e nella famiglia ansia e disorientamento in un momento di importante fragilità emotiva. Concordare obiettivi e piano di cura permette al malato di percepirsi all'interno di un percorso di cura unico ponendo le basi per una migliore accettazione della inguaribilità della malattia e aiuta il malato a non sentirsi abbandonato al termine della propria vita.

► ACCESSO AI SERVIZI

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia garantisce i seguenti principi:

- libertà di scelta della persona malata;
- parità tra i soggetti accreditati;
- accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato;

Esso è orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, immediati e flessibili e avviene attraverso le seguenti fasi:

Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative

Il paziente o il caregiver (figura di riferimento per la persona assistita che viene addestrata alla gestione a domicilio dal case manager) possono entrare in contatto con il servizio tramite la segnalazione che avviene mediante i seguenti canali:

- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- proposta di un medico specialista
- proposta del MMG (Medico Medicina Generale) / PLS (Pediatri di Libera Scelta)
- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
- segnalazione da parte dei servizi sociali e/o Asst.

Colloquio di valutazione della segnalazione

Di norma viene effettuato presso la sede UCP-Dom accreditata o al domicilio, con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato (in presenza o telefonicamente con il Care Manager), per l'individuazione del setting assistenziale più appropriato e la verifica di sussistenza dei criteri di accesso al servizio.

Avvio del percorso assistenziale

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- **prima visita/accesso dell'équipe al domicilio (medico e infermiere Case Manager) per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD)**, in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia, il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.
- **Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI)**, da parte del medico palliativista (referente clinico), infermiere case manager, in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, il paziente e/o il care giver sulla base della valutazione multidimensionale
- Su segnalazione da parte dell'équipe, lo **psicologo** garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto per paziente e i familiari (previo consenso), con eventuale successivo supporto post lutto.



TEMPI DI PRESA IN CARICO

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- Il colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) deve avvenire quanto prima possibile. Comunque deve essere garantita la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione;
- prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
- redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

Il personale inviato al domicilio è in possesso di specifica qualifica professionale ed esperienza nel campo socio-sanitario-assistenziale. Nell'espletamento dei vari interventi opera in conformità a protocolli e programmi formalizzati.

Gli operatori sono dotati di cartellino di identificazione, riportante nome, cognome, e fotografia; essi assicurano la totale riservatezza delle informazioni circa fatti e/o circostanze relative all'assistito ed ai suoi familiari.

Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti o dei familiari.

L'attività di valutazione e miglioramento riguarda i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni, selezionati in rapporto alle priorità individuate, favorendo il coinvolgimento del personale.



CONTINUITÀ ASSISTENZIALE E INTERRUZIONE DELL'ASSISTENZA

Alla dimissione dal servizio di assistenza UCP-Dom, che può avvenire per raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI o per richiesta esplicitata dallo stesso paziente/care giver in qualsiasi momento, o per trasferimento in una differente Unità d'offerta, il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso e i trattamenti prestati. In caso di ricovero ospedaliero e/o trasferimenti in altre unità d'offerta socio-sanitarie, Assistiamo Casa predispone un'adeguata documentazione accompagnatoria, al fine di garantire la continuità assistenziale, anche in relazione ad eventuali cambi del personale di riferimento. Lo stesso garantisce la continuità dell'assistenza orientando il percorso dell'utenza, tenuto conto della tipologia e della complessità assistenziale, verso i regimi assistenziali più appropriati (residenziale Hospice, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare). Il trasferimento della persona assistita avviene sempre secondo modalità di dimissione protetta. In caso di decesso, il termine dell'assistenza domiciliare viene comunicato all'Asst di competenza.



COPERTURA/CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI e al livello assegnato:

- 7 giorni su 7
- 10 ore/die da lunedì a venerdì
- 6 ore/die il sabato e festivi

L'erogazione delle prestazioni al domicilio dell'utente avviene di norma nelle seguenti fasce orarie:

- Dalle ore 08.00 alle 18:00 > dal Lunedì al Venerdì
- Dalle ore 08.00 alle 14.00 > Sabato e Domenica

E' facoltà dell'operatore concordare eventuali adattamenti dell'orario in base alle diverse esigenze dell'assistito.

Visite programmate

Il momento centrale dell'assistenza è rappresentato dalle visite domiciliari programmate svolte dal medico e dall'infermiere. Il numero delle visite settimanali varia di in base alle condizioni cliniche del paziente ed in funzione dei suoi bisogni (livello base o specialistico)

Pronta disponibilità per le urgenze

Al di fuori delle attività programmate, la nostra équipe fornisce un servizio di pronta disponibilità sulle 24H, medica e infermieristica, per urgenze non altrimenti trattabili e gestibili con consulto telefonico tramite KIT del sintomo (per cui il Care di riferimento viene addestrato dalla presa in carico) I recapiti degli operatori reperibili verranno lasciati a domicilio su apposito modulo calendarizzato mensilmente.

FORNITURA FARMACI , PRESIDI E ATTREZZATURE

E' prevista la fornitura di tutto il materiale sanitario, presidi e ausili necessario alla gestione clinica e la consegna diretta o la prescrizione dei farmaci. Inoltre ogni operatore è fornito dei dispositivi di protezione individuale, disponibili presso la sede di riferimento.

IL RILASCIO DEL FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e sanitario)

Per ottenere il rilascio di una copia del FASAS occorre inoltrare domanda scritta all'Ufficio di Segreteria della Sede territoriale di riferimento (coordinatore del servizio). Il rilascio avverrà entro 15 giorni dalla data della domanda, non è previsto alcun onere a carico del richiedente.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Assistiamo Casa si impegna a valutare la soddisfazione degli assistiti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di apposito questionario/qCode (Allegato1:cartolina Customer) e a diffonderne i risultati con cadenza almeno semestrale e relazione annuale mediante l'apposizione in bacheca di uno schema riassuntivo degli stessi elaborato dalla società incaricata.

GESTIONE DEI RECLAMI

La possibilità di fare osservazioni o di dare suggerimenti è un elemento fondamentale per consentirci di migliorare il servizio e per la tutela dei suoi diritti. Troverà in allegato anche una scheda per la raccolta di reclami e segnalazioni.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

Modalità di Presentazione dei Reclami e dei Suggerimenti

Canali di Presentazione:

- Modulo Online: I fruitori possono presentare reclami e suggerimenti tramite il modulo disponibile sul Servizio e allegato alla Carta dei servizi.
- Email: è possibile inviare reclami e suggerimenti all'indirizzo email dedicato, al coordinatore del servizio (vedi frontespizio in cartella) e/o qualita.sistemidigestione@societadolce.it

- Telefono: Gli utenti possono contattare il coordinatore di servizio durante gli orari di apertura. (E' possibile indicare anche Ufficio Qualità e Sistemi di Gestione – 051/6441211)
- Uffici Fisici: Presso le sedi operative di Assistiamo Casa, è possibile compilare e consegnare moduli cartacei per reclami e suggerimenti.

Informazioni Necessarie

Per agevolare la gestione dei reclami e dei suggerimenti, è importante fornire:

- Nome e cognome dell'utente/familiare/parte interessata
- Contatti (telefono e/o email)
- Descrizione dettagliata del reclamo o del suggerimento
- Eventuale documentazione di supporto

Tempistiche di Gestione

- **Conferma di Ricezione:** Entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo o suggerimento, il fruitore / familiare / parte interessata riceverà una conferma di ricezione anche telefonica da parte del Care Manager e potrà richiedere il numero di protocollo per il tracciamento (se la segnalazione è stata inviata tramite PEC la conferma di ricezione, avviene in automatico).
- **Valutazione :** Il reclamo o suggerimento verrà esaminato entro 15 giorni lavorativi. Durante questo periodo, il fruitore / familiare / parte interessata potrà essere contattato per ulteriori informazioni o chiarimenti anche telefonicamente.
- **Risoluzione/Risposta:** Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, Assistiamo Casa fornirà una risposta formale al fruitore, illustrando le azioni intraprese per risolvere il problema o implementare il suggerimento.

Modalità di Risoluzione:

- **Azioni Correttive:** Se il reclamo è fondato, verranno attuate misure correttive per risolvere il problema segnalato, utilizzando tutti gli strumenti di equipe (staff support case).
- **Aggiornamenti agli Utenti:** I fruitori verranno informati sulle azioni intraprese e, se necessario, verranno coinvolti nel monitoraggio delle soluzioni implementate.
- **Feedback Continuo:** I fruitori sono incoraggiati a fornire ulteriori feedback per garantire che le soluzioni adottate siano efficaci e soddisfacenti.

I reclami e i suggerimenti dei fruitori /familiari/parti interessate sono fondamentali per il miglioramento continuo dei servizi offerti. Ogni feedback è trattato con la massima attenzione e considerazione, poiché rappresenta un'opportunità per migliorare la qualità dei nostri servizi e rispondere in modo sempre più adeguato alle esigenze della comunità.

COPERATURA ASSICURATIVA/RISARCIMENTI

Tutti i servizi sono coperti da polizza assicurativa RCT/RCO con massimali adeguati alle indicazioni della Committenza.

In caso di danni per i quali vi sia una comprovata responsabilità della Cooperativa, o del suo personale, si procederà al risarcimento del danno secondo le condizioni assicurative di polizza e nel rispetto della procedura interna sui sinistri.

Condizioni e Procedure per il Risarcimento

Il servizio di cure palliative domiciliare di Assistiamo Casa si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi.

Tuttavia, in caso di mancato rispetto di tali standard, i fruitori e/o familiari hanno diritto a richiedere un risarcimento.

Condizioni per il Risarcimento:

I fruitori e/o familiari possono richiedere un risarcimento quando i servizi erogati non rispettano gli standard di qualità promessi, come definiti nella Carta dei Servizi.

Il risarcimento può essere richiesto anche in caso di disservizi prolungati o gravi che compromettono significativamente la qualità del servizio.

Erogazione del Risarcimento:

Il risarcimento potrà essere erogato sotto forma di rimborso, servizio sostitutivo o altre forme concordate con l'utente e/o familiare, entro un termine definito.

STANDARD DI QUALITÀ STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI DI TUTELA E VERIFICA

Il servizio di Cure Palliative erogato da Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce si avvale di procedure di erogazione e modulistica standardizzata. Le prestazioni sono erogate nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale vigente.

L'appropriatezza delle metodologie adottate per l'erogazione del servizio UCP-Dom è verificata tramite sia audit esterni condotti dalla ATS di riferimento sia audit interni condotti dagli auditor del Sistema Qualità del gruppo Società Dolce.

Con cadenza almeno annuale è inoltre rilevata il grado di soddisfazione dell'Utenza del Servizio attraverso la raccolta e la valutazione del Questionario rilasciato su apposita cartolina con Q Code allegata al presente documento (allegato B).

L'invio del questionario di gradimento del servizio avviene via mail o whatsapp da parte di una società incaricata successivamente all'elaborazione i questionari vengono trasmessi a ciascuna Sede, la quale provvede alla diffusione attraverso l'esposizione nelle bacheche delle Sedi Operative oltre che all'invio mail.

Il Gruppo Società Dolce è certificato per la qualità ai sensi della norma

- UNI EN ISO 9001: Sistema di gestione per la qualità.
- UNI EN ISO 45001: Sistema di gestione per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
- UNI EN ISO 14001: Sistema di gestione ambientale.
- UNI/PdR 125: Sistema di gestione per la parità di genere.

Queste certificazioni attestano l'impegno del Gruppo Dolce di cui fa parte Assistiamo Casa nel mantenere elevati standard qualitativi e nel migliorare continuamente i propri processi operativi. La qualità delle prestazioni erogate è verificata sia con controlli interni, sia con controlli condotti dalle Asst/ATS. Attraverso l'adozione di questi standard e metodi di monitoraggio, Assistiamo Casa si impegna a mantenere un elevato livello di qualità nei suoi servizi, rispondendo in modo efficace e tempestivo alle esigenze delle parti interessate e migliorando continuamente le proprie prestazioni. Copia della relazione e delle rilevazioni sopradette, sono messe a disposizione degli interessati.

PROCEDURE ASSISTENZIALI

E' garantita la presenza dei protocolli previsti nell'allegato A della DGR 5918/16, approvati dal Responsabile Sanitario definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali nazionali e regionali redatti sulla base dei criteri EBN-EVIDENCE BASED NURSING ed EBM-EVIDENCE BASED MEDICINE, periodicamente rivisti, con cadenza comunque non superiore al triennio ed oggetto di diffusione e confronto documentato con il personale interessato.



DIRITTI E DOVERI

La persona assistita, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia, direttamente o tramite il care giver, è parte attiva nella definizione del piano di assistenza che lo riguarda.

La Cooperativa è tenuta all'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario (Referente clinico medico, Care manager e infermiere Case manager) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

La presa in carico prevede il coinvolgimento del MMG/PLS che può prendere parte all'equipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e ne è, comunque,



informato e aggiornato.

Si ricorda che, nelle diverse ATS è presente un Ufficio UPT (Ufficio di Pubblica Tutela) per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini.

► CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce è dotata di un proprio Codice Etico Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale. Il modello in vigore è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione e pubblicato sul sito aziendale



LE SEDI OPERATIVE

SEDE PRINCIPALE

Paratico - (BS) - Via Timoni a Lago,
44 - 25030 Tel: 366.6389998
Email: adi.brescia@societadolce.it
Care manager: salvatore.corallo@societadolce.it

ALTRA SEDE

Via Giuseppe Zanardelli 104- 106, Concesio (Bs)

Tel 366.6389998 – Care Manager Salvatore Corallo

Email: adi.brescia@societadolce.it

SEDI SECONDARIE

Cremona (CR) - Via Antiche Fornaci, 51

Tel 037223103

Email: adi.cremona@societadolce.it

Bergamo (BG) - Via XXIV Maggio 38,

Email: adi.bergamo@societadolce.it

Trescore Balneario (BG) - Via Torre, 59

Email: adi.bergamo@societadolce.it



Aiutaci a prenderci cura delle persone

La Sua opinione è importante per noi. In pochi minuti potrà aiutarci a capire cosa funziona bene e cosa possiamo fare meglio per offrire un supporto sempre più attento e umano. Le Sue risposte saranno completamente **anonime** e trattate con la massima riservatezza, nel rispetto della normativa sulla privacy.

Grazie per il Suo tempo e la Sua preziosa collaborazione!

Il Responsabile Customer **Massimiliano Paoletti**



**Inquadra il QR- CODE e compila il
Questionario sulla qualità dei servizi**

ALLEGATI:

- Modulo segnalazione reclami
- Modulo elogio suggerimento
- Questionario di soddisfazione del servizio

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE
MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

Cooperativa Sociale Assistiamo Casa Modulo Segnalazione/Reclamo rev.5 del 15 giugno 2021 Pagina 3/3

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ricezione e gestione segnalazioni/reclami

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Cooperativa Sociale Assistiamo Casa Soc. Coop. per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti alla segnalazione/il reclamo presentato dall'interessato. La base giuridica che legittima il trattamento è l'adozione di una misura precontrattuale richiesta dall'interessato ovvero l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679), nonché l'adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679).
2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.
3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi e potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.
4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alla finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.
5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica.. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.
6. Titolare del trattamento è la Cooperativa Sociale Assistiamo Casa Soc. Coop. con sede in Bologna via C. da Pizzano 5, privacy@societadolce.it.
7. Il Responsabile della Protezione dei dati personali può essere contattato all'indirizzo e-mail dpo@societadolce.it. Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale della Cooperativa www.societadolce.it oppure scrivendo alla email privacy@societadolce.it.

2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.
3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.
4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.
5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica p. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.
6. Titolare del trattamento è la Cooperativa Sociale Assistiamo Casa Soc. Coop. con sede in Bologna via C. da Pizzano 5, privacy@societadolce.it.
7. Il Responsabile della Protezione dei dati personali può essere contattato all'indirizzo e-mail dpo@societadolce.it. Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale della Cooperativa www.societadolce.it oppure scrivendo alla email privacy@societadolce.it