




**assistiamocasa**


Gruppo Società Dolce

**CURE DOMICILIARI C-  
DOM**

**CARTA DEI SERVIZI**



La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa. Noi ci impegneremo ad assisterla con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività. Questa Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni e contiene tutte le indicazioni su quello che deve esigere da Assistiamo Casa e dagli operatori che si occuperanno della Sua assistenza. Troverà descritto il funzionamento del Servizio, i riferimenti della Società e cosa deve fare se non fosse soddisfatto della maniera con cui lavoriamo.





## Sommario

PREMESSA.....	4
FINALITÀ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO C-DOM.....	5
CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO AL SERVIZIO.....	6
DOVE OPERIAMO .....	6
IL SERVIZIO C-DOM DI .....	9
ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETÀ DOLCE.....	9
ORGANIZZAZIONE .....	9
MODALITÀ DI EROGAZIONE .....	9
CRITERI DI AMMISSIONE .....	9
MODALITÀ DI ACCESSO .....	10
MODALITÀ DI PRESA IN CARICO .....	10
MODALITÀ DI DIMISSIONE .....	12
PRESTAZIONI EROGABILI.....	12
ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO .....	13
COMPENSO PER LE PRESTAZIONI EROGATE .....	14
RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA .....	14
TUTELA DELLA PRIVACY .....	14
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI DI TUTELA E VERIFICA .....	15
MODALITÀ PRESENTARE RECLAMI E/O SUGGERIMENTI.....	16
CONCLUSIONI.....	18



## PREMESSA

La Carta dei Servizi del Servizio C-DOM erogato da Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce nella Regione Lombardia è stata redatta nel rispetto della DGR 2569/2014 e successiva DGR 6867 XI del 02/08/2022.

La carta dei servizi è uno strumento con cui Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce intende instaurare un dialogo con gli utenti del Servizio e i loro familiari, promuovendo l'informazione sui servizi e sugli standard di qualità garantiti, la tutela e la partecipazione.

Il Servizio C-DOM di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce eroga le proprie prestazioni secondo i Principi Fondamentali previsti dalla normativa vigente in materia. Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce eroga il Servizio C-DOM in Regione Lombardia sin dal 2005 e dal 2012 è Ente Accreditato a livello regionale per l'erogazione del Servizio C-DOM e UC P-DOM Cure Palliative.

I principi ai quali Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce si attiene per l'erogazione del Servizio sono:

- **EGUAGLIANZA:** nessuna discriminazione può essere operata in base al sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica o ceto sociale.
- **IMPARZIALITÀ ED EQUITÀ** di trattamento.
- **DIRITTO DI SCELTA:** è garantita a ciascun utente la libertà di scegliere fra le alternative possibili per tutto ciò che concerne le attività e le prestazioni, fatte salve l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza.
- **EFFICIENZA ed EFFICACIA:** l'attività operativa e gestionale tende al massimo grado di efficacia ed efficienza ed è monitorata con continuità attraverso indicatori di esito e di processo.
- **CONTINUITÀ:** la struttura assicura l'erogazione continua delle prestazioni essenziali. Si informa che in assenza dell'operatore tutor è garantita la continuità assistenziale con personale idoneo.

Garante di questi principi è il Direttore Sanitario a cui il paziente e i suoi familiari potranno far riferimento per la sua tutela, salvaguardia e rispetto dei diritti dell'utenza.

---

**L'organizzazione del Servizio C-DOM erogato da Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce rispetta tutti i requisiti generali di esercizio previsti dalla normativa regionale in materia di accreditamento dei soggetti erogatori (Accreditamento ed Iscrizione nel Registro Regionale delle unità di offerta socio sanitarie accreditate con D.d.g. 2569/2014 e DGR n 6867/2022**

---

## FINALITÀ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO C-DOM

Per C-DOM si intende un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali, rese a domicilio dell'ammalato, secondo piani individuali programmati di assistenza definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso. Il Medico curante/Pediatra è il punto di riferimento primario per le esigenze sanitarie della persona non autosufficiente e fragile a lui competono le decisioni in ordine agli interventi terapeutici a domicilio. L'obiettivo generale delle C-DOM è quello di favorire l'autonomia della persona non autosufficiente, mantenendola nel proprio ambiente di vita, facendosi carico del processo di recupero di tale autonomia e migliorando la disponibilità all'assistenza da parte dei familiari.

- **Continuità nell'erogazione del servizio:** fatta salva la realizzazione di un servizio flessibile e capace di adeguarsi in tempo reale all'evolvere delle esigenze di Utenti, riteniamo che, ai fini della riconoscibilità del servizio e della qualità delle prestazioni, sia fondamentale, da parte del Gestore, garantire la massima continuità rispetto ai seguenti aspetti:
- **Continuità rispetto alle linee guida** che ispirano la realizzazione del servizio, orientato alla centralità dell'utente, all'integrazione tra Ente Gestore ed ASST e alla massima riservatezza e attenzione rispetto alle peculiarità introdotte nel rapporto utente-servizio dalla dimensione domiciliare degli interventi;
- **Continuità rispetto a modalità organizzative e figure professionali impiegate** a garanzia del raccordo operativo tra l'Ambito ed il Servizio di Cure Domiciliari;
- **Continuità rispetto al personale** direttamente impiegato negli interventi assistenziali, che permetterà di dare continuità all'esperienza maturata in precedenza, facendo dell'acquisita conoscenza degli utenti, delle conoscenze teoriche e modalità operative che il servizio richiede e delle attese dell'ATS in termini di standard qualitativi, gli elementi sui quali fondare un ulteriore sviluppo e miglioramento del servizio erogato, salvaguardando la massima coerenza con il percorso sinora svolto
- **Continuità nel relazionarsi con i Medici di medicina generale e i Pediatri di libera scelta**, i servizi di continuità delle cure, delle dimissioni protette, infermiere di famiglia e di comunità, la centrale operativa territoriale, raccordandosi con l'ASST sede delle prestazioni domiciliari.
- **Continuità rispetto alla rete integrata dei servizi assistenziali per anziani sul territorio**, che rappresenta da un'importante occasione di costruzione di processi di rete nella presa in carico dell'anziano da parte dei servizi, che permettano alle ASST di avere il pieno supporto del Gestore e degli operatori nella elaborazione di una visione complessiva e longitudinale dell'utente e dei suoi bisogni, nella risposta molteplici e differenziata ai bisogni dell'utente, nell'integrazione di servizi differenti in risposta ad un quadro plurimo di bisogni dell'utente e nell'elaborazione di stili e modalità d'intervento orientati alla rete dei servizi;
- **Continuità e contiguità dello staff operativo rispetto al territorio**, ai suoi bisogni e alle sue specificità: per la conduzione dei Servizi ad essa affidati, Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce è infatti solita avvalersi di organici interamente costituiti da residenti nelle province di erogazione del servizio stesso, quindi perfettamente consapevoli delle caratteristiche del territorio e delle modalità di approccio relazionale tipicamente attesa

## CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO AL SERVIZIO

Il servizio è destinato, in via prioritaria, a persone totalmente o parzialmente non autosufficienti, dimesse/dimissibili o a rischio ricovero in strutture ospedaliere /lungodegenze, il cui nucleo familiare non sia in grado di garantire accoglienza e risorse “dedicate al prendersi cura” per interventi di tipo sanitario e assistenziale.

I principali obiettivi del Servizio C-DOM sono quindi:

- evitare i rischi di isolamento sociale e di impoverimento della qualità di vita della persona
- ottenere un elevato livello di integrazione con i servizi già operanti, al fine di ottimizzare le risorse e aumentare la qualità
- ridurre i ricoveri impropri e incongrui negli ospedali e nelle strutture residenziali
- favorire la deospedalizzazione, al fine di evitare i gravi effetti negativi che si producono con la prolungata degenza ospedaliera.

## DOVE OPERIAMO

Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce eroga il Servizio C-DOM presso 5 ATS della Lombardia. Ha sede principale organizzativa e operativa a Concesio, Via Zanardelli n. 104-106 e sedi operative nelle altre provincie (a seguito specificate).

ATS BRESCIA		
ASST Spedali civili di Brescia	ASST Franciacorta	ASST del Garda
Brescia Brescia est Brescia ovest Valle Trompia	Sebino Monte Orfano Bassa Bresciana Occidentale Oglio Ovest	Bassa Bresciana Centrale
ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETA' DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA		
<b>ASST Spedali civili di Brescia</b> <b>ASST Franciacorta</b> <b>ASST del Garda</b>		
SEDI ORGANIZZATIVE/OPERATIVE		
Concesio (BS), Via G. Zanardelli 104-106-108 - Organizzativa e Operativa		
Paratico (BS), via Timoni al Lago 44 - Operativa		

**ATS VAL PADANA**

<b>ASST CREMONA</b>	<b>ASST MANTOVA</b>	<b>ASST CREMA</b>
Asst Cremona	Asst Mantova Casalasco Viadanese- Oglio Po'- Basso Mantovano	Cremasco

**ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETA' DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA**

**ASST Cremona  
ASST Mantova  
ASST Crema**

**SEDI OPERATIVE**

Cremona, via Antiche Fornaci 51 CR

Pegognaga, via Donatori del Sangue, 8 (MN)

**ATS BERGAMO**

<b>ASST BERGAMO OVEST</b>	<b>ASST BERGAMO EST</b>	<b>ASST PAPA GIOVANNI XXII</b>
Dalmine Treviglio	Valle Cavallina - Monte Bronzone- Bassano Sebino-Alto Sebino, Seriate, Grumello	Bergamo

**ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETA' DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA**

**ASST Bergamo ovest  
ASST Bergamo est  
ASST Papa Giovanni XXII**

**SEDI OPERATIVE**

Trescore Balneario (BG), Via Torre, 59

Bergamo (BG), Via XXIV Maggio 38

ATS MILANO			
ASST MILANO NORD	ASST OVEST MILANESE	ASST MONZA DESIO	ASST RHODENSE
Brugherio Bresso Cinisello Balsamo Cologno Monzese Cormano Cusano Sesto San Giovanni	Abbiatense Castanese Legnanese Magentino	Monza, Villasanta Bovisio Masciago Cesano, Maderno Desio, Limbiate Muggio' Nova Milanese, Varedo	Garbagnate Milanese Novate Milanese Cesate Bollate Baranzate Rho Arese

ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETA' DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA

**ASST Milano Nord**  
**ASST Ovest Milanese**  
**ASST Monza Desio**  
**ASST Rhodense**

**SEDI OPERATIVE**

Sesto San Giovanni, via Giovanni Boccaccio 257 (MI)

## ATS INSUBRIA

ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETA' DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA

ASST VALLE OLONA	ASST SETTE LAGHI
Busto Arsizio e Castellanza Gallarate, Somma Lombardo	Varese Azzate Tradate

**SEDI OPERATIVE**

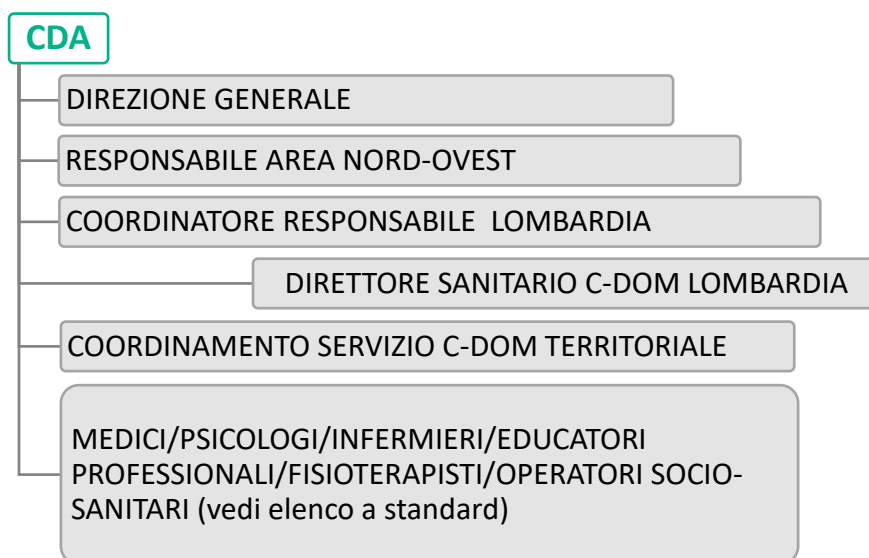
Vedano Olona, Via Silvio Pellico 3 - Varese

**ASST Sette Laghi**  
**ASST Valle Olona**

## IL SERVIZIO C-DOM DI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETÀ DOLCE

### ORGANIZZAZIONE

Il modello organizzativo adottato da Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce per l'erogazione del Servizio C-DOM è il seguente:



### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio si struttura in un programma di accessi definiti per frequenza, giornate ed orari sulla base del bisogno del paziente.

### CRITERI DI AMMISSIONE

L'attivazione del servizio C-DOM a favore del paziente è prescritta dal Medico di Medicina Generale e/o pediatra (c.d. "Medico Curante") dallo specialista o dalle Dimissioni Protette.

Successivamente il servizio dell'ASST preposto all'assistenza territoriale procede alla valutazione dei bisogni assistenziali del paziente ed al riconoscimento del livello/percorso assistenziale.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Se l'utente è valutato idoneo all'attivazione del servizio C-DOM, il paziente decide autonomamente e comunica all'Asst l'Ente al quale affidare progettazione e conduzione del percorso individualizzato di assistenza in cure domiciliari, scegliendo tra gli enti erogatori accreditati a livello regionale ed operanti all'interno del Distretto dell'ATS di appartenenza. Contattato dall'Asst per l'attivazione del percorso assistenziale, l'Ente prescelto procede alla prima visita domiciliare del paziente per una propria valutazione del bisogno e la progettazione del percorso assistenziale nell'ambito del voucher riconosciuto.

## DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Al fine dell'attivazione del percorso C-DOM, il paziente dovrà disporre di:

- **Tessera Sanitaria;**
- **Carta di Identità valida e Codice Fiscale;**
- **Documentazione rilasciata dall'Asst al momento del riconoscimento del servizio con l'impegnativa di attivazione**

Oltre ai documenti sopra elencati è utile disporre della documentazione clinica personale (copia di cartelle cliniche di precedenti ricoveri, rx, esami strumentali ed analisi recenti). È opportuno, inoltre, segnalare eventuali terapie farmacologiche in atto.

## MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Per ciascun ambito distrettuale, in cui opera, Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce individua n.1 Care Manager, responsabile della presa in carico dei pazienti e del Piano Assistenziale preposto. Ricevuta dall'Asst la richiesta di attivazione del servizio C-DOM, il Case Manager effettua il primo accesso al domicilio del paziente, durante il quale effettua una propria valutazione del bisogno, verificandone la congruenza con il livello assistenziale riconosciuto. In caso positivo il Care Manager riunisce l'equipe multi-professionale per la progettazione del percorso di assistenza domiciliare integrata nell'ambito del voucher riconosciuto.

In particolare l'equipe multi-professionale redige il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) del paziente e garantisce che il Piano di Assistenza Individuale (PAI) sia puntualmente aggiornato dall'equipe di cura in relazione alla modifica dei bisogni.

Garantisce che il PAI relativo ai percorsi che prevedono attività integrate, contenga:

- **la valutazione multidimensionale dei bisogni assistenziali;**
- **l'identificazione degli obiettivi di salute;**
- **la pianificazione delle attività;**

- **la definizione delle attività e delle prestazioni da erogare;**
- **le figure professionali coinvolte e il referente del caso (case manager);**
- **il caregiver della persona assistita;**
- **gli aggiornamenti effettuati sulla base della rivalutazione periodica di bisogni.**

Per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali il PAI semplificato deve contenere almeno: valutazione/condivisione/pianificazione attività/verifica risultati raggiunti.

Il Care Manager verifica inoltre che le attività previste vengano effettuate.

Ottenuta l'approvazione dell'ASST rispetto al PAI predisposto, l'equipe multi- professionale avvia l'intervento assistenziale pianificato.

Assicura la presa in carico dei pazienti nelle cure domiciliari integrate sulla base del Progetto Individuale e della valutazione multidimensionale dei bisogni. La responsabilità clinica è attribuita al medico di medicina generale/pediatra di libera scelta, in coerenza con quanto stabilito dall'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017; assicura il coinvolgimento degli specialisti di riferimento in relazione a quanto stabilito nei Piani di Assistenza Individuale (PAI).

- Garantisce la presa in carico degli assistiti secondo le indicazioni regionali, aziendali e clausole contrattuali (se a contratto) anche in merito ai criteri prioritari per l'accesso ai tempi di attesa.

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette
- anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.
- Adotta, a tal fine, procedure per la gestione dei percorsi e la definizione delle responsabilità.
- Adotta un sistema di tracciabilità della presa in carico nella documentazione sociosanitaria.

Adotta, coerentemente con quanto previsto dall'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017 e successiva DGR 6867/22 in merito ai livelli di intensità assistenziale, il fascicolo sociosanitario domiciliare inizialmente cartaceo e poi informatizzato integrato secondo standard di interoperabilità con il fascicolo sanitario elettronico e periodicamente aggiornato, che comprende, oltre a quanto previsto per il livello di esercizio:

- il PAI con tutti gli elementi descritti sopra;
- le conclusioni del colloquio di presa in carico coerente al livello di prestazioni da erogare;
- elementi di rischio specifico del paziente;
- le attività e le prestazioni erogate; le valutazioni periodiche e i relativi esiti;
- la data e le motivazioni della chiusura del PAI;
- il documento di dimissione e/o epicrisi in diario infermieristico;

- garantisce la compilazione e la disponibilità/accessibilità del diario assistenziale (anche in formato elettronico) che deve contenere la parte della valutazione, della pianificazione, il PAI e la tracciabilità degli operatori che hanno effettuato valutazioni e prestazioni.
- viene assicurata la corretta compilazione del fascicolo sociosanitario domiciliare e del diario assistenziale che deve contenere tutti gli elementi previsti anche per assolvere al debito informativo regionale e nazionale.
- Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce si dota di un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali. Detto sistema, direttamente riferito alla singola unità d'offerta, consente di imputare i dati economici per centri di costo, con un livello di dettaglio almeno funzionale all'assolvimento del debito informativo regionale.

Il sistema contabile dimostra il corretto rapporto tra le risorse impiegate e le prestazioni erogate e promuove sistemi di controllo di gestione e altri metodi di valutazione dei risultati. Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce potrà svolgere le prestazioni di telemedicina e introdurre il Fasas informatizzato secondo le tempistiche previste dalla normativa regionale.

## MODALITÀ DI DIMISSIONE

A scadenza del percorso il servizio dell'Asst territorialmente competente valuta le condizioni del paziente, confrontandosi con care manager, con gli operatori di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce e con il Medico Curante.

In caso di guarigione, il Care Manager di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce, in accordo con il Medico Curante comunica all'Asst la chiusura del percorso di cure domiciliari per guarigione. In caso di ricovero ospedaliero, il servizio C-DOM può essere sospeso per un massimo di 14 giorni, trascorsi i quali è chiuso d'ufficio ed eventualmente riaperto nel caso in cui, al rientro al domicilio, persistano le necessità di assistenza. In caso di ricovero ospedaliero e/o trasferimenti in altre unità d'offerta socio-sanitarie, Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce predispone un'adeguata documentazione accompagnatoria, al fine di garantire la continuità assistenziale e/o epicrisi in diario, anche in relazione ad eventuali cambi del personale di riferimento. In caso di decesso, il termine dell'assistenza domiciliare viene comunicato all'Asst e MMG.

## PRESTAZIONI EROGABILI

Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce è accreditata presso la Regione Lombardia per l'erogazione di tutte le tipologie di Servizio C-DOM previste dalla delibera 6867/2022. A seconda del tipo di voucher riconosciuto e del bisogno espresso dal paziente, il servizio di Cure Domiciliari può prevedere l'erogazione, anche integrata e direttamente al domicilio del paziente, delle seguenti tipologie di prestazione:

- **Medico specialistiche; Cure palliative; Infermieristiche; Riabilitative;**
- **Sostegno Psicologico; Educative;**
- **Socio-sanitarie; Socio-assistenziali.**

Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce provvede all'erogazione di ciascuna tipologia prestazionale attraverso l'accesso di professionisti idonei a livello nazionale e regionale e dotati di tessera identificativa riportante dati anagrafici e fotografia. Inoltre ogni operatore è fornito dei dispositivi di protezione individuale; ed è compito del coordinatore del servizio provvedere all'approvvigionamento dei materiali sanitari.

## ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

È garantita:

La Reperibilità Telefonica per tutte le sedi operative dei servizi C-Dom 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al numero telefonico dei coordinatori dei servizi, recapito che viene consegnato al momento dell'attivazione a tutti i pazienti in carico (vedi anche prospetto sotto).

La Copertura Assistenziale (interventi/prestazioni al domicilio) dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 18:00. Il sabato, domenica e festivi dalle 9:00 alle 12:00.

L'Apertura dell'ufficio/segreteria/fronte office.

Nello specifico per centrale operativa:

Una sede OPERATIVA E ORGANIZZATIVA a Concesio (Bs), Via G. Zanardelli, 104 Coordinatore 366.6389998, referente 3408444788 [adi.brescia@societadolce.it](mailto:adi.brescia@societadolce.it) per ASST Spedali Civili Brescia e Valtrompia – Asst del Garda – aperta al pubblico.

Segreteria Lun – Ven dalle 09.00 alle 17.00 per fissare appuntamenti per colloqui.

Una sede operativa di Paratico, sita in via Timoni a Lago, 44 - CAP 25030, Coordinatore 366.6389998 referente di servizio: 3358323757 mail [adi.brescia@societadolce.it](mailto:adi.brescia@societadolce.it). questo per ASST Sebino - Franciacorta -Asst del Garda

Una sede operativa a Cremona in Via Antiche Fornaci, 51 - cap. 26100 - tel. 0372 23103 mail [adi.cremona@societadolce.it](mailto:adi.cremona@societadolce.it) – Coordinatore di Servizio 337 11 60349 - front office 9.00 - 17.00 dal lunedì al giovedì (venerdì Smart- working)

Una sede operativa a Trescore Balneario (Bg), in Via Torre, 59 -Trescore Balneario (BG) - cap. 24069 - [adi.bergamo@societadolce.it](mailto:adi.bergamo@societadolce.it) - Coordinatore di servizio 366 6726167-front office dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Una sede operativa a Bergamo (Bg), Via XXIV Maggio,38- mail [adi.bergamo@societadolce.it](mailto:adi.bergamo@societadolce.it) – Coord. di Servizio - Front office 338 6474749 Lun-Ven 9.00-17.00.

Una sede operativa a Pegognaga (Mn) –Via Donatori del Sangue, 8 –MN mail [adi.mantova@societadolce.it](mailto:adi.mantova@societadolce.it) Coordinatore di servizio 331 3149218 – fronte office dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00. sede non aperta al pubblico è possibile fissare un appuntamento a domicilio contattando i numeri sopraelencati

Una sede operativa a **Sesto San Giovanni (MI)** – Via Giovanni Boccaccio,257 (MI) – cap. 20099 - mail [anna.quaranta@societadolce.it](mailto:anna.quaranta@societadolce.it) o [adi.milano@societadolce.it](mailto:adi.milano@societadolce.it) Coordinatore 333 8844625 – sede non aperta al pubblico è possibile fissare un appuntamento a domicilio contattando i numeri sopraelencati

Una sede operativa a **Vedano Olona (VA)** – Via Silvio Pellico, 3 - 21040 - mail [anna.quaranta@societadolce.it](mailto:anna.quaranta@societadolce.it) Coordinatore 333 8844625 – sede non aperta al pubblico è possibile fissare un appuntamento a domicilio contattando i numeri sopraelencati

Ogni sede ha un Coordinatore Care Manager disponibile per gli utenti per eventuali chiarimenti e/o segnalazioni. È garantita l'assistenza specializzata da parte dell'equipe di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce.

E' in corso a seguito della voltura l'attivazione con relativa migrazione automatica della mail aziendale da [@societadolce.it](mailto:@societadolce.it) ad [@assistiamocasa.it](mailto:@assistiamocasa.it)

## COMPENSO PER LE PRESTAZIONI EROGATE

Il servizio non prevede alcuna retta a carico dei pazienti per tutte le tipologie di prestazioni erogate. Il personale di Assistiamo Casa non è autorizzato alla riscossione diretta dai pazienti di alcuna forma di compenso. Le prestazioni effettuate sono ad esclusivo carico dell'ATS secondo le modalità e le tempistiche previste dalla normativa vigente.

## RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

In ottemperanza alla Legge 241/90, la consegna della copia della Documentazione Clinica avverrà solo ed esclusivamente:

all'Intestatario della Documentazione Clinica in possesso del documento d'identità valido;  
ad altra persona munita di documento d'identità valido, di delega scritta compilata dall'Intestatario della Documentazione Clinica, di fotocopia di un documento di riconoscimento appartenente all'intestatario della documentazione Clinica (art. 21e 28 DPR 445 del '2000-GU 16/09/2003).

La richiesta di documentazione sanitaria deve essere fatta presso la Segreteria della sede di competenza e viene rilasciata entro 30 giorni lavorativi, senza alcun costo a carico del richiedente. Responsabile del procedimento è il Direttore Sanitario.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Al momento dell'attivazione del percorso assistenziale è richiesto ad ogni paziente il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Le notizie riguardanti lo stato di salute del paziente e le cure in atto possono essere comunicate solo alle persone indicate dal paziente stesso o al familiare /care giver identificate nel PAI.

## STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI DI TUTELA E VERIFICA

Il servizio di Cure Domiciliari erogato da Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce presso la Regione Lombardia 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 C-DOM è verificata tramite sia audit/vigilanze esterni condotti dalla ATS di riferimento sia audit interni condotti dagli auditor del Sistema Qualità del Gruppo Società Dolce.

Con cadenza annuale è inoltre rilevata il grado di soddisfazione dell'Utenza del Servizio attraverso la raccolta e la valutazione del Questionario allegato al presente documento (allegato B).

Alla presa in carico verrà consegnata una cartolina con link e Qcode per compilare in qualsiasi momento il questionario di gradimento. Raccolti elaborati vengono inviati alla sede legale successivamente all'elaborazione i questionari vengono trasmessi a ciascuna Sede, la quale provvede alla diffusione attraverso l'esposizione nelle bacheche delle Sedi Operative.

**Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce si sta certificando per la qualità ai sensi della norma e nel frattempo si avvale del procedurale del Sistema qualità del Gruppo Società Dolce:**

- 🍃 **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 attesteranno l'impegno della Società 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.

Di seguito gli standard di qualità che indicano cosa aspettarsi dal nostro Servizio.

**Continuità assistenziale:** è il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente. Non deve scendere sotto l'80% se non vi è una motivazione che convalidi la sospensione/assenza.

**Tempestività delle sostituzioni:** misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio del sostituto. La sostituzione deve avvenire entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.

**Puntualità delle sostituzioni:** misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi. Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.

## MODALITÀ PRESENTARE RECLAMI E/O SUGGERIMENTI

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 oltre al Qcode.

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

### Canali di Presentazione

- **Modulo Online:** I fruitori possono presentare reclami e suggerimenti tramite il modulo disponibile sul Servizio e allegato alla Carta ai servizi.
- **Email:** È possibile inviare reclami e suggerimenti all'indirizzo email dedicato: e-mail del servizio/coordinatore (vedi frontespizio riferimenti cooperativa) e/o [qualita.sistemidigestione@societadolce.it](mailto:qualita.sistemidigestione@societadolce.it)
- **Telefono:** Gli utenti possono contattare il coordinatore di servizio durante gli orari di ufficio. (è possibile indicare anche Ufficio Qualità e Sistemi di Gestione – 051/6441211)
- **Uffici Fisici:** Presso le sedi operative di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce, è possibile compilare e consegnare moduli cartacei per reclami e suggerimenti negli orari segreteria.

### 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 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).
- **Approfondimenti e 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.

- **Risoluzione/Risposta:** entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce 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.
- **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.

---

### Copertura 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 Società, 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 domiciliari di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce 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.
  - **Presentazione del Reclamo:** Il fruitore e/o familiare deve presentare un reclamo formale, specificando i dettagli del disservizio e fornendo eventuali prove o documentazioni a supporto della richiesta.
  - **Valutazione del Reclamo:** Assistiamo Casa esaminerà il reclamo e darà riscontro entro 30 giorni, valutando la richiesta e verificando i fatti.

- Comunicazione dell'Esito: Il fruitore e/o familiare riceverà una comunicazione scritta con l'esito della valutazione del reclamo e, se giustificato, le modalità del risarcimento.
- 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.

## CONCLUSIONI

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

---

### SEDI OPERATIVE

---

#### SEDE ORGANIZZATIVA/OPERATIVA:

Concesio (Bs) – via G. Zanardelli, 104

Raggiungibile con mezzi pubblici da Brescia Centro (P.le Battisti) Bus linea S201 -5,3 km in 20 minuti da Valtrompia linea S201 e S201C - In Auto uscita Brescia Centro Seguendo per Valtrompia 14 km in 15 minuti

Tel 3666389998

Email: [adi.brescia@societadolce.it](mailto:adi.brescia@societadolce.it)

Segreteria: lunedì al venerdì 09.00 alle 17.00

### **SEDI OPERATIVE:**

#### **Paratico (BS) - via Timoni a Lago, 44**

Email: [adi.brescia@societadolce.it](mailto:adi.brescia@societadolce.it)

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

Salvatore Corallo Coordinatore 366 6389998

Distretti Brescia Val Trompia: 340 8444788

Distretti Sebino/Franciacorta/Garda 335 8323757

#### **Cremona - via Antiche Fornaci, 51**

Tel. 0372 23103

Email: [adi.cremona@societadolce.it](mailto:adi.cremona@societadolce.it)

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

(venerdì Smart Working –Massimo Ferrari 337 1160349

#### **Trescore Balneario (BG) – Via Torre,59**

Tel. 3666726167366

Email: [adi.bergamo@societadolce.it](mailto:adi.bergamo@societadolce.it)

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

Andrea Cortinovis 3666726167

#### **Azzano San Paolo (BG) - via XXIV Maggio,38 B-C**

Tel. 338 6474749

Email: [adi.bergamo@societadolce.it](mailto:adi.bergamo@societadolce.it)

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

Andrea Marauto 338 6474749

#### **Pegognaga (MN)- Via Donatori del Sangue,8**

Tel. 331 3149218

Email: [adi.mantova@societadolce.it](mailto:adi.mantova@societadolce.it)

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 14.00

Maura Stefanini 331 3149218

#### **Sesto San Giovanni (Milano) - Via Giovanni Boccaccio, 257**

Tel. 02 994305907

Email: [anna.quaranta@societadolce.it](mailto:anna.quaranta@societadolce.it)

Anna Quaranta 333 8844625 colloquio a domicilio previo accordo telefonico.

**Vedano Olona (Va) – Via Silvio Pellico, 3**

Presso RSA San Giacomo

Email: [simone.nacci@societadolce.it](mailto:simone.nacci@societadolce.it)

Simone Nacci 366 4788075 colloquio a domicilio previo accordo telefonico

---

**La struttura della sede Organizzativa è raggiungibile tramite trasporti pubblici (metro, autobus): con mezzi pubblici da Brescia Centro (P.le Battisti) Bus linea S201 -5,3 km in 20 minuti da Valtrompia linea S201 e S201C. In Auto uscita Brescia Centro Seguendo per Valtrompia 14 km in 15 minuti.**

**SERVIZIO C-DOM DI ASSISTIAMO CASA**

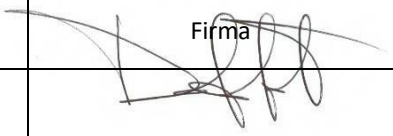
**GRUPPO SOCIETÀ DOLCE**

**Concesio, Via G. Zanardelli 104/106**

**Tel. 3666389998 - Email: [adi.brescia@societadolce.it](mailto:adi.brescia@societadolce.it)**

---

- La mail aziendale è in corso di attivazione con migrazione automatica al termine del processo volturale da [@societadolce.it](mailto:@societadolce.it) a [@assistiamocasa.it](mailto:@assistiamocasa.it)

Approvazione	Data	Firma
Direttore Generale		

Stato delle revisioni				
Revisione	Data	Descrizione	Autore	Approvatore
0	12/12/2025	Prima Emissione	Oriana Prestigiacomio	Stefania Bastia

## Sommar

## Sommar

1	SCOPO E CAMPO di APPLICAZIONE .....	3
1.1	<b>SCOPO</b> .....	<b>3</b>
1.2	<b>CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>3</b>
1.3	<b>RISCHI ED OPPORTUNITA'</b> .....	<b>3</b>
2	RIFERIMENTI E DEFINIZIONI .....	3
2.1	<b>RIFERIMENTI E DOCUMENTAZIONE</b> .....	<b>3</b>
2.2	<b>DEFINIZIONI</b> .....	<b>3</b>
3	MATRICE DI RESPONSABILITA' .....	4
4	STRATEGIA.....	6
4.1	<b>POLITICA PER LA QUALITA'</b> .....	<b>6</b>
4.2	<b>INFORMAZIONI E ADDESTRAMENTO</b> .....	<b>7</b>
4.3	<b>INFORMAZIONI PER GLI ESTERNI</b> .....	<b>7</b>
5.	MODALITÀ OPERATIVE .....	7
5.1	<b>ASPETTI GENERALI</b> .....	<b>7</b>
5.2	<b>FLOW CHART</b> .....	<b>8</b>
5.3	<b>GESTIONE DEL RECLAMO</b> .....	<b>9</b>
5.3.1	Ricezione segnalazione/ reclamo.....	9
5.3.2	Registrazione segnalazione/ reclamo .....	9
5.3.3	Istruttoria e Trattamento del reclamo .....	9
5.3.4	Risposta alla parte interessata .....	9
5.4	<b>GESTIONE NON CONFORMITA'</b> .....	<b>10</b>
5.4.1	Tipologie di Non Conformità.....	10
5.4.2	Registrazione e istruttoria Non Conformità .....	11
5.4.3	Definizione Azioni Correttive .....	11
5.5	<b>GESTIONE RILIEVI AUDIT INTERNI ED ESTERNI (ENTI DI CERTIFICAZIONE E ORGANISMI DI CONTROLLO)</b> .....	<b>12</b>
6	ARCHIVIAZIONE .....	12

## 1 SCOPO E CAMPO di APPLICAZIONE

### 1.1 SCOPO

La presente procedura definisce le modalità operative e le responsabilità in ordine al processo di gestione dei Reclami, delle Non Conformità e delle Azioni Correttive riguardanti processi, servizi e prestazioni gestiti/erogati da Assistiamo Casa Srl.

### 1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica ad attività, processi e servizi erogati direttamente da Assistiamo Casa Srl, affidati in outsourcing e/o resi da fornitori esterni.

I reclami e le non conformità possono essere rilevate e segnalate da qualsiasi Persona/ Parte Interessata nell'ambito dello svolgimento dell'attività lavorativa o dell'esercizio delle funzioni affidate (compresi Audit Interni).

### 1.3 RISCHI ED OPPORTUNITA'

Il presente documento è redatto tenendo conto di:

- l'**analisi del contesto** in cui opera Assistiamo Casa S.R.L, considerati i fattori interni ed esterni, le aspettative e le esigenze di tutte le parti interessate.
- la **valutazione dei rischi e delle opportunità** per la gestione dei processi e dei servizi.

Pertanto, è oggetto di integrazioni o aggiornamenti in funzione di eventuali necessità scaturite da revisioni delle suddette valutazioni.

## 2 RIFERIMENTI E DEFINIZIONI

### 2.1 RIFERIMENTI E DOCUMENTAZIONE

La procedura è conforme a:

- Istruzione Operativa *Gestione Scheda Non Conformità e Azioni Correttive*
- Modulo *Segnalazione-Reclamo (cartaceo e online)*
- Registro "Segnalazione/reclami e trattamento".
- Scheda *Non Conformità-Azioni Correttive*

#### **Documentazione Esterna**

- Procedura Gestionale *Valutazione dei fornitori esterni*
- Procedura Gestionale *Produzione ed erogazione dei servizi*

### 2.2 DEFINIZIONI

**Contesto dell'organizzazione:** combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di una organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi risultati.

**Direzione:** in Assistiamo Casa Srl, il termine (Alta) Direzione corrisponde alla governance organizzativa.

**Parte Interessata** (o Stakeholder): persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività.

**Requisito:** esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita oppure obbligatoria, quando specificata da un organismo avente potere legislativo.

**Non conformità:** Mancato soddisfacimento di un requisito.

**Conformità:** soddisfacimento di un requisito

**Reclamo:** Espressione di insoddisfazione rivolta ad un'organizzazione in relazione ai suoi prodotti o servizi o allo stesso processo di trattamento dei reclami, ove si attende in modo esplicito o implicito, una risposta o una soluzione.

**Suggerimento/Segnalazione:** Proposta finalizzata al miglioramento di un servizio/prodotto.

**Correzione** (o Trattamento): azione per eliminare la Non Conformità rilevata.

**Azione correttiva:** Azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenire la ripetizione.

### 3 MATRICE DI RESPONSABILITA'

Nell'ambito dell'organizzazione di Assistiamo casa Srl sono individuate funzioni che, pur avendo altre responsabilità, hanno specifiche mansioni e competenze finalizzate alla gestione delle segnalazioni e dei reclami relativamente al Sistema di gestione per la Qualità dell'organizzazione.

Tutto il personale, oltre ad essere direttamente parte in causa e quindi invitato a segnalare ogni insoddisfazione, è abilitato alla **rilevazione** delle segnalazioni e dei reclami.

Le funzioni responsabili della **gestione** del reclamo / non conformità (dall'esame alla pianificazione del trattamento ed eventuale individuazione e gestione dell'azione correttiva) sono:

- Responsabili funzione o loro delegati
- Coordinatori responsabili o loro delegati

Gli uffici coinvolti nella **gestione** del reclamo / non conformità sono:

- Ufficio qualità e altri sistemi di gestione di Società Dolce
- Ufficio affari legali e privacy di Società Dolce
- Ufficio risorse umane di Società Dolce
- Ufficio acquisti di Società Dolce
- Ufficio manutenzioni e gestione del patrimonio di Società Dolce

Descrizione attività	Direttore Generale	Responsabile	Direttore Sanitario	Coordinatori Responsabili-Coordinatori di Servizi	RSGQ
<b>Ricezione segnalazione/reclamo</b>			I	A/R	
<b>Registrazione della segnalazione/reclamo su apposito registro</b>			I	A/R	
<b>Valutazione della segnalazione/reclamo</b>		A	C	R	
<b>Ricezione Non Conformità</b>		A	I	R	I
<b>Valutazione della Non Conformità</b>		A	C	R	I
<b>Definizione trattamento delle Non Conformità</b>		A	I	R	I/C
<b>Verifica attuazione Trattamento Non Conformità</b>		I	I	R	I/C
<b>Definizione Azione Correttiva</b>		I	C	R	I
<b>Verifica efficacia azione correttiva</b>		I	I	R	I/C
<b>Trasmette copia documentazione a Ufficio Qualità</b>		A	I	R	C
<b>Registrazione della Non Conformità su Registro "Non Conformità-Azioni Correttive"</b>		A	I	R	I

Descrizione attività	Direttore Generale	Responsabile	Direttore Sanitario	Coordinatori Responsabili- Coordinatori di Servizi	RSGQ
<b>Analisi trasversale Non conformità e azioni correttive</b>	I	A	I	I	C
<b>Valuta e propone modifiche di processo e/o di sistema</b>	C	R	I	I	A
<b>Approva modifiche di processo e/o di sistema</b>	C	A	R	I	R
<b>Riesame processo e/o sistema</b>	A	C	R	C	R
<b>Archiviazione documentazione</b>		A	I	R	R

**Legenda:**

- **A (ACCOUNTABLE):** è colui che ha la responsabilità sul risultato dell'attività. (Per ciascuna attività deve essere univocamente assegnato)
- **R (RESPONSIBLE):** è colui che esegue ed *asigna l'attività* (le R possono essere condivise)
- **C (CONSULTED):** è la persona che aiuta e collabora con il Responsabile per l'esecuzione dell'attività (le C possono essere molteplici)
- **I (INFORMED):** è colui che deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività (le I possono essere molteplici)

## **4 STRATEGIA**

La Direzione Aziendale di Assistiamo Casa Srl considera come aspetti fondamentali l'ascolto dei clienti (fruitori dei servizi, familiari e committenza) e l'attenzione alle segnalazioni relative ad eventuali problematiche connesse al proprio operato, coerentemente con quanto dichiarato nella propria politica per la Qualità (Centralità del Cliente). A tal proposito ha definito una strategia per la loro gestione, che tiene sotto controllo e riesamina periodicamente per verificare se siano necessari aggiornamenti.

In quest'ottica ha definito:

- ⇒ struttura organizzativa di riferimento,
- ⇒ questa procedura,
- ⇒ strumenti e metodi per il monitoraggio e l'analisi dei risultati raggiunti.

### **4.1 POLITICA PER LA QUALITA'**

Assistiamo Casa Srl opera con l'intento di soddisfare le esigenze e le aspettative dei committenti, dei clienti, dei lavoratori, dei collaboratori, dei fornitori e di tutte le persone coinvolte nel suo operato.

Le risorse e le capacità aziendali sono impiegate per fare in modo che non si presentino disagi; ciò nonostante, data anche la complessità del lavoro, può capitare che incomprensioni ed inconvenienti generino motivi di insoddisfazione.

La Direzione è impegnata ad assicurare che ogni reclamo sia attentamente valutato e che siano adottate tutte le misure possibili per risolvere tempestivamente ed efficacemente eventuali problematiche. Tutti i reclami sono registrati ed analizzati per impedire che si ripetano le situazioni che li hanno generati. In ogni caso, è sempre tutelata la riservatezza delle persone coinvolte ed eventuali registrazioni di dati ed informazioni personali sono effettuate solo con il consenso degli interessati.

I lavoratori sono a conoscenza di questa politica e della procedura per la gestione dei reclami, Non conformità e azioni correttive. Sono autorizzati ad accogliere qualsiasi tipo di reclamo purché avanzato in modo civile e costruttivo. Indipendentemente dalla forma (scritta o verbale, palese o anonima) ogni reclamo avrà la massima considerazione ed ognuno sarà ascoltato con attenzione.

Assistiamo Casa Srl considera le segnalazioni di qualsiasi problematica un'utile opportunità di miglioramento delle capacità di rispondere alle aspettative e, conseguentemente, di sviluppo aziendale sostenibile.

#### **4.2 INFORMAZIONI E ADDESTRAMENTO**

Tutto il personale è informato in merito all'importanza delle segnalazioni, dei reclami, delle non conformità per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità e per lo sviluppo sostenibile dell'organizzazione.

#### **4.3 INFORMAZIONI PER GLI ESTERNI**

Le parti interessate possono comunicare e segnalare qualsiasi problematica all'indirizzo e-mail [qualitaeservizi@assistiamocasa.it](mailto:qualitaeservizi@assistiamocasa.it)

I riferimenti per l'invio di segnalazioni e reclami sono disponibili anche sul sito aziendale [www.assistiamocasa.it](http://www.assistiamocasa.it).

Sarà cura di Assistiamocasa Srl coinvolgere attivamente l'ufficio Qualità e Sistemi di gestione di Società dolce nel processo di gestione del reclamo e/o non conformità.

## **5. MODALITÀ OPERATIVE**

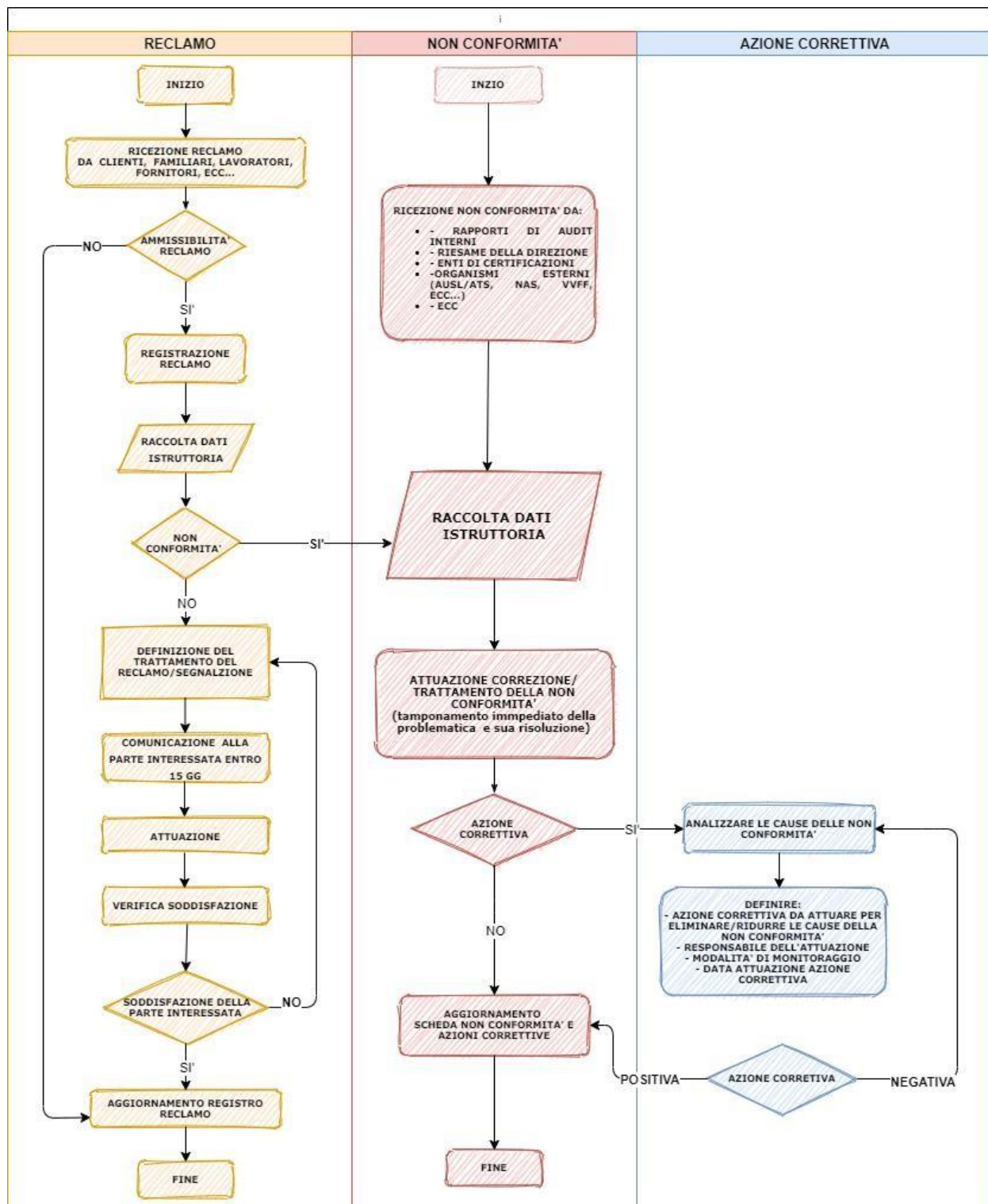
### **5.1 ASPETTI GENERALI**

Ogni attività, prestazione, processo o servizio incapace di soddisfare i requisiti minimi di riferimento costituisce una non conformità e per questo motivo è *potenzialmente* soggetto ad una azione correttive.

**Non vi è l'obbligo di avviare un'azione correttiva ogni volta che si verifica una non conformità.** Di volta in volta si dovrà valutare se sia o meno il caso di procedere con una specifica azione correttiva oppure - considerando costi e benefici - valutare altre modalità da intraprendere.

Scegliere di non avviare un'azione correttiva presuppone una valutazione attenta, con la consapevolezza che è praticamente impossibile eliminare qualsiasi causa di non conformità, soprattutto se abbiamo a che fare con problematiche minori che hanno un impatto basso sull'organizzazione/ sul servizio e che per la loro eliminazione richiederebbero un investimento di risorse superiori ai vantaggi che si otterrebbero.

**5.2 FLOW CHART**



### 5.3 GESTIONE DEL RECLAMO

#### 5.3.1 Ricezione segnalazione/ reclamo

La segnalazione/il reclamo può pervenire ad ogni Servizio/Ufficio attraverso:

- ⇒ forma scritta (fax, lettera, e-mail);
- ⇒ deposito del modulo di reclamo in apposite cassette a disposizione in tutti i servizi;
- ⇒ comunicazione verbale;
- ⇒ compilazione del modulo di reclamo tramite link o Qr-code.

Colui che accoglie segnalazione/reclamo verbale deve annotare gli estremi dello stesso (dati del cliente che sporge reclamo, descrizione dettagliata del reclamo, firma di chi ha registrato il reclamo, data) su apposito Modulo *Segnalazione e Reclamo*.

#### 5.3.2 Registrazione segnalazione/ reclamo

Una volta ricevuto il reclamo/segnalazione si procede alla registrazione nell'apposito Registro "Segnalazione/reclami e trattamento",

Nel registro si annotano:

1. dati della persona che segnala
2. descrizione/natura del reclamo/segnalazione
3. data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta al segnalante;
4. data di chiusura del reclamo da un punto di vista amministrativo;
5. eventuali misure adottate per risolvere il problema.

Il Registro "Segnalazione/reclami e trattamento" è lo strumento, sia in formato elettronico o cartaceo, idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo ed espletare gli obblighi di informativa interna ed esterna alla organizzazione.

#### 5.3.3 Istruttoria e Trattamento del reclamo

Il Coordinatore Responsabile/coordinatore del servizio, anche in collaborazione con il proprio responsabile, analizza la segnalazione/ reclamo approfondendo l'oggetto con i colleghi che ritiene utile coinvolgere, al fine di valutare la fondatezza dello stesso.

Se dall'istruttoria emergono elementi oggettivi di carenza nel servizio/prestazione erogata in riferimento a requisiti cogenti e agli standard di qualità definiti, il reclamo deve essere gestito come NON CONFORMITA'.

La descrizione delle misure adottate per risolvere l'oggetto del reclamo deve essere riportata sia nel modulo Segnalazioni che sul registro "Segnalazioni/reclami e trattamento".

#### 5.3.4 Risposta alla parte interessata

Terminata l'istruttoria e definito l'eventuale trattamento, il coordinatore responsabile e/o il coordinatore del servizio/ufficio predispone ed invia la risposta alla parte interessata, **entro il termine di quindici giorni**, decorrenti dal giorno in cui il reclamo è stato ricevuto e preso in carico.

La risposta deve essere inviata con modalità controllata (email, posta certificata, raccomandata A/R, ecc...)

Contenuto minimo delle risposte:

- se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta deve contenere le iniziative che la Cooperativa si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, la risposta deve contenere un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto;
- se il reclamo viene accolto ma la causa non dipende solo dalla organizzazione, la risposta deve contenere l'indicazione che la risoluzione del problema non dipende da noi, ma che stiamo cercando di promuovere e velocizzare la risoluzione.

#### 5.4 GESTIONE NON CONFORMITA'

Le non conformità possono essere relative ad aspetti diversi del sistema di gestione, in particolare fare riferimento a:

- segnalazione di non conformità del cliente, familiare, committente, operatore, fornitore, ecc...
- rapporti audit interni;
- Riesame della Direzione;
- rapporto di audit dell'ente di certificazione

E' difficile che un problema sia legato solamente ad una causa specifica, pertanto è bene assicurarsi di aver preso in considerazione tutti i fattori e di aver individuato le cause profonde che hanno portato alla nascita della non conformità. In caso contrario potrebbe ripetersi nel futuro.

Inoltre è importante accertarsi di non ricadere nelle solite "pseudo" cause, tipo: errore umano, non applicazione della procedura, scarsa attenzione, prestazione non accurata, ecc...

Se accettiamo come causa della non conformità un comportamento legato alla singola persona, significa che il sistema di gestione non è sotto controllo e non si basa sui processi.

Per migliorare occorre seriamente capire perchè le persone *sbagliano* e quali criticità ci sono in un determinato processo, tali da consentire il verificarsi un errore.

Tra le cause principali di errori possiamo individuare:

- informazioni mancanti o incomplete
- strumenti inadeguati
- istruzioni poco chiare
- procedure che non funzionano
- requisiti non compresi fino in fondo
- obiettivi in conflitto
- formazione inefficace.

Non tutte le cause che hanno scatenato una non conformità possono essere eliminate completamente, ma è importante che vengano almeno ridotte ad un livello accettabile per l'organizzazione.

##### 5.4.1 Tipologie di Non Conformità

Le Non Conformità sono classificate in:

###### 1. NON CONFORMITA' MAGGIORI

Una NON CONFORMITA' viene definita MAGGIORE quando influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi ovvero quando si verifica:

- mancato soddisfacimento di un requisito legislativo cogente o di un requisito previsto da uno Standard normativo di riferimento,
- uno o più requisiti del Sistema di Gestione Qualità non sono applicati nella pratica operativa;
- un rischio concreto di mancata conformità dei processi e servizi sia forniti internamente che affidati esternamente;
- una sistemica non conformità minore, ovvero un numero elevato di non conformità minori concentrate in un solo processo/area/funzione.

###### 2. NON CONFORMITA' MINORI

Una NON CONFORMITA' viene definita MINORE quando non influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi ovvero quando si verifica:

- l'output di una attività o di un processo non soddisfa completamente tutti i requisiti applicabili;
- nel campione oggetto di esame, un requisito della norma del Sistema di Gestione Qualità non viene completamente soddisfatto;
- un rischio minimo di deviazione delle prestazioni, per variabili non controllabili o per variazioni di processo non facilmente gestibili;
- un errore isolato, non sistematico e non ripetuto.

### 3. OSSERVAZIONI

Può essere formulata una osservazione nel caso in cui emerga l'utilità di correggere o modificare un elemento di carattere tecnico, organizzativo, gestionale o documentale al fine di migliorare le prestazioni e l'efficacia dell'intero sistema. Possono essere classificate come Osservazioni anche non conformità minori di tipo marginale senza carattere di sistematicità.

#### 5.4.2 Registrazione e istruttoria Non Conformità

Chiunque riscontri una Non Conformità ha il compito di rilevarla e portarla all'attenzione del Coordinatore Responsabile/Coordinatore di servizio del Servizio/Ufficio.

Prima di fare qualsiasi cosa relativamente ad una non conformità, bisogna essere certi di averla compresa molto bene, riesaminandola e analizzandola anche attraverso una serie di domande.

Di seguito alcuni esempi:

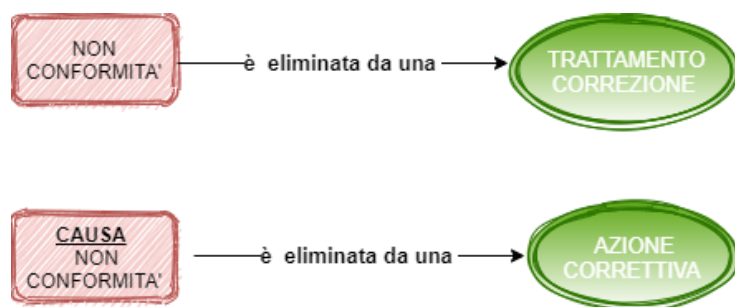
- Come è stato rilevato il problema, in che ambito e con quali modalità?
- Chi ha fatto questa prima rilevazione? *(Questa sarà la persona con cui parlare per meglio comprendere come si è evidenziato il problema)*
- In cosa consiste esattamente il problema? *(Occorre andare oltre i "sintomi" e provare a capire le reali cause che hanno scatenato la problematica)*
- Quando si è verificato il problema? *(Le tempistiche, in certi casi, possono aiutare a capire meglio le cause che hanno permesso alla non conformità di verificarsi)*
- Dove si è verificato il problema? *(La maggioranza delle problematiche è legata ad un processo/luogo specifico)*
- Ogni quanto si verifica il problema *(La frequenza di una non conformità aiuta a comprenderne l'estensione).*

Dopo aver chiarito il più possibile i fatti principali legati alla non conformità, il passo successivo è quello di valutare se sia o meno il caso di procedere con una specifica azione correttiva per eliminare le cause oppure - considerando costi e benefici - valutare altre modalità da intraprendere.

L'Ufficio Qualità e sistemi di gestione di Società Dolce deve sempre essere messo in copia conoscenza in tutte le comunicazioni relative alla gestione delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive, affinché possa tenere traccia del loro iter gestionale.

#### 5.4.3 Definizione Azioni Correttive

Relativamente all'azione correttiva, è fondamentale conoscere la differenza tra trattamento della non conformità (tamponamento immediato della problematica e sua risoluzione) e azione correttiva (eliminazione delle cause che hanno generato il problema)



La *Correzione* della Non Conformità e l'*Azione Correttiva* sono azioni distinte, in particolare l'azione correttiva presuppone un'approfondita analisi delle cause della Non Conformità.

Sia le Correzioni (trattamenti) che le Azioni Correttive devono essere opportunamente documentate.

Individuate le cause della non conformità, si deve passare alla definizione delle azioni necessarie per eliminare o ridurre le cause del problema.

Il Coordinatore Responsabile e/o Coordinatore del Servizio/Ufficio a cui fa capo la Non Conformità deve decidere:

- Tipologia di azione: cosa si deve esattamente fare
- responsabilità: definire la persona designata ad intraprendere l'azione/il lavoro da svolgere
- data: data entro la quale il lavoro/l'azione sarà conclusa
- Verifica efficacia esiti azioni intraprese

Il coordinatore del Servizio/Ufficio o altra persona delegata deve compilare la scheda "Non Conformità-Azioni Correttive" presente nel servizio, al fine di conservare informazioni documentate, quale evidenza della gestione del processo.

In caso di azione correttiva inefficace il Coordinatore Responsabile/Coordinatore del Servizio/Ufficio in collaborazione con il Responsabile e il RSGQ definisce una ulteriore e diversa azione correttiva.

Il Direttore Generale e/o il Responsabile, a seguito di analisi e valutazioni in merito alla tipologia delle Non Conformità e alla efficacia delle azioni correttive, può decidere di apportare modifiche ai processi gestionali e/o di sistema e richiedere al RSGQ di adeguare e aggiornare le procedure e la modulistica di riferimento. Altresì il RSGQ può sottoporre al Direttore Generale e/o il Responsabile di Area/Funzione proposte di modifica dei processi gestionali e/o di sistema.

#### **5.5 GESTIONE RILIEVI AUDIT INTERNI ED ESTERNI (ENTI DI CERTIFICAZIONE E ORGANISMI DI CONTROLLO)**

Le evidenze riscontrate sia in fase di audit interni che da parte di enti di certificazioni e organismi di controllo (ATS/AUSL, NAS, VV.FF, ecc...) devono essere valutate e gestite come non conformità e pertanto occorre darne evidenza di gestione.

Devono essere registrate nella Scheda "Non conformità/Azioni Correttive" e deve essere condotta idonea istruttoria per determinarne le cause .

Il responsabile del servizio/ufficio oggetto di rilievo valuta, a seguito di istruttoria, se procedere con un trattamento/correzione della non conformità oppure agire con una azione correttiva per eliminare/ridurre le cause della stessa.

La Scheda "Non conformità/Azioni Correttive" deve essere aggiornata a seguito di ogni step di gestione del rilievo.

## **6 ARCHIVIAZIONE**

La Procedura è archiviata presso la sede legale di Assistiamo Casa srl, in formato elettronico.

E' compito di ogni Coordinatore Responsabile, Coordinatore di Servizio o suo delegato provvedere all'archiviazione *Moduli segnalazioni- reclami* e di tutta la documentazione prodotta a corredo e del Registro Segnalazione/reclami e trattamento e della Scheda *Non Conformità-Azioni Correttive*" di sua pertinenza per 5 anni.

Presso ogni servizio o in altro luogo idoneo devono essere custoditi i fascicoli (in formato cartaceo o elettronico) della gestione delle specifiche non conformità, contenenti tutta la documentazione collegata alla non conformità e/o al reclamo e alla sua gestione.



**CHIEDO INOLTRE** *(indicare che cosa chiede, propone o suggerisce alla Società Dolce)*

---

---






---

**SONO CONSAPEVOLE**

della responsabilità e delle sanzioni stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

**COME PRESENTARE UN RECLAMO**

Può presentare il modulo di segnalazione/reclamo in diversi modi:

-  attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Assistiamo Casa Srl
-  online all'indirizzo a [qualitaeservizi@assistiamocasa.it](mailto:qualitaeservizi@assistiamocasa.it)
-  per posta ordinaria a Assistiamo Casa Srl in Via Cristina da Pizzano n.5 - 40133 Bologna
-  di persona presso la sede legale di Assistiamo Casa Srl o presso le altre sedi territoriali.
-  telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

**TEMPI DELLA RISPOSTA**

Assistiamo Casa Srl si impegna a fornire riscontro in merito alla segnalazione/ reclamo entro 30 giorno dalla data di ricevimento.

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**Ricezione e gestione segnalazioni/reclami**

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Assistiamo casa Srl 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 Assistiamo Casa S.r.L., con sede in Via Cristina da Pizzano 5, 40133 Bologna, e-mail: [privacy@assistiamocasa.it](mailto:privacy@assistiamocasa.it), è il Titolare del Trattamento dei dati personali.






7. Il Responsabile della Protezione Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: [dpo@assistiamocasa.it](mailto:dpo@assistiamocasa.it).

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale di Assistiamo Casa Srl oppure scrivendo alla email [privacy@assistiamocasa.it](mailto:privacy@assistiamocasa.it).



**COME PRESENTARE UN ELOGIO/SUGGERIMENTO**

Può presentare il modulo Elogio/Suggerimento in diversi modi:

-  attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Assistiamo Casa Srl
-  online all'indirizzo a [qualitaeservizi@assistiamocasa.it](mailto:qualitaeservizi@assistiamocasa.it)
-  per posta ordinaria a Assistiamo Casa Srl in Via Cristina da Pizzano n.5 - 40133 Bologna
-  di persona presso la sede legale di Assistiamo Casa Srl o presso le altre sedi territoriali.
-  telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

**GRAZIE PER LE INFORMAZIONI / CONSIGLI CONDIVISI**

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ricezione e gestione ringraziamenti, encomi, suggerimenti.

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Assistiamo casa Srl 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 Assistiamo Casa S.r.L., con sede in Via Cristina da Pizzano 5, 40133 Bologna, e-mail: [privacy@assistiamocasa.it](mailto:privacy@assistiamocasa.it), è il Titolare del Trattamento dei dati personali.

7. Il Responsabile della Protezione Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: [dpo@assistiamocasa.it](mailto:dpo@assistiamocasa.it).

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale di Assistiamo Casa Srl oppure scrivendo alla email [privacy@assistiamocasa.it](mailto:privacy@assistiamocasa.it).

# La tua opinione conta!

**Aiutaci a  
migliorare.**



## Elogi e suggerimenti

Scansiona il QR  
per condividere idee  
e apprezzamenti



## Reclami

Scansiona il QR  
per segnalare disservizi o  
problematiche

*Le tue risposte sono anonime e ci aiutano nel miglioramento continuo.*