



FONDAZIONE  
"TOSI/CIPPELLETTI  
DI RIVAROLO MANTOVANO"  
- ONLUS -

# CARTA DEI SERVIZI

Servizio C-DOM

(Cure Domiciliari di Base e ADI Livelli I - II - III)

Edizione FEBBRAIO 2024



Via Gino Avigni, 38 - 46017 Rivarolo Mantovano (MN)

P.IVA - 01572860201 - Cod. Fisc. - 80005670205

Tel. Uffici 0376 957058 / 0376 959336

Tel. Reparto 0376 99107

Cell. Servizio C-DOM 324.0211628

E-mail: [info@fondazionetosicippelletti.com](mailto:info@fondazionetosicippelletti.com)

E-mail PEC: [fondazionetosicippelletti@pec.it](mailto:fondazionetosicippelletti@pec.it)

[www.fondazionetosicippelletti.it](http://www.fondazionetosicippelletti.it)

# INDICE

❁ contenuti e obiettivi	pag. 3
❁ principi fondamentali	pag. 3
❁ informazioni di carattere generale	pag. 4
❁ organigramma	pag. 4
❁ orari	pag. 4
❁ i servizi erogati a domicilio	pag. 4
❁ modalità di accesso, presa in carico, gestione	pag. 5
❁ tutela dell'utente e dei suoi diritti	pag. 6
❁ privacy	pag. 8
❁ modulo segnalazioni	pag.12
❁ scheda rilevazione grado soddisfazione	pag.13
❁ aiutaci ad aiutare	pag.15
❁ dove siamo	pag.16



## CONTENUTI ED OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'obiettivo primario di questa Carta dei Servizi è quello di rendere nota ai terzi l'applicazione dei requisiti di Legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un "Sistema Qualità" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio in una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Si tratta, pertanto, più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento necessario ad avviare un rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata a norma della DGR 6867/2022 del 02/08/2022, documento tecnico deliberato da Regione Lombardia per l'evoluzione dell'Assistenza Domiciliare Integrata, e delle successive variazioni ed integrazioni.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO DOMICILIARE

I Principi Fondamentali vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane; ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che, di seguito, si vanno ad esporre.

### UGUAGLIANZA

I servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini - utenti, fondato a sua volta sull'art. 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione e condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

### IMPARZIALITÀ e TRASPARENZA

La Fondazione svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini-utenti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi.

### CONTINUITA'

La Fondazione garantisce, attraverso la propria struttura, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi.

### DIRITTO DI SCELTA

La rete dei servizi assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze.

### PARTECIPAZIONE

I cittadini che usufruiscono del servizio domiciliare hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio, che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico, ma anche un pre-requisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Fondazione fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione ed alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

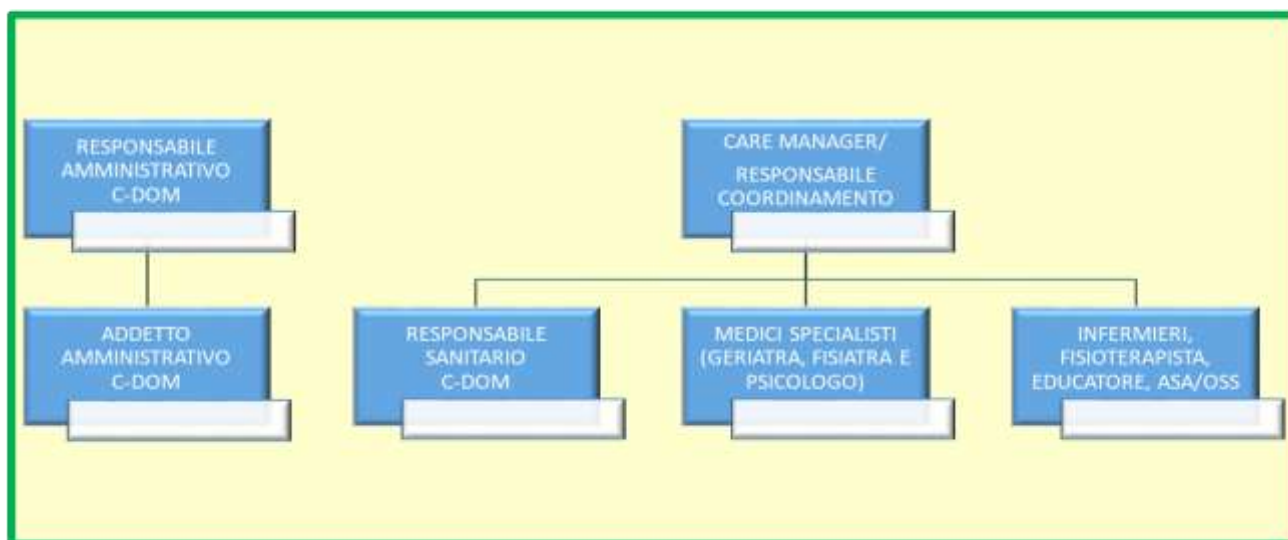
## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La R.S.A. Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" - ONLUS, meglio conosciuta come Casa di Riposo di Rivarolo Mantovano, ha sede nel Comune di Rivarolo Mantovano, in Via G. Avigni n. 38.

Tel. Uffici: 0376 957058 / 959336 - Tel. Reparto: 0376 99107 - Cell. Servizio C-DOM 324.0211628

E-mail : [info@fondazionetosicippelletti.com](mailto:info@fondazionetosicippelletti.com)  
E-mail PEC: [fondazionetosicippelletti@pec.it](mailto:fondazionetosicippelletti@pec.it)  
Sito Internet: [www.fondazionetosicippelletti.it](http://www.fondazionetosicippelletti.it)

### ORGANIGRAMMA C-DOM 01/12/2022



## ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio domiciliare viene erogato nei seguenti giorni ed orari:

Giorni	Orari	Pronta disponibilità Infermieristica (*)
dal Lunedì al Venerdì	09.00 - 18.00	09.00 - 18.00
Sabato e Domenica	08.00 - 12.00	
Per prenotazioni, informazioni e/o richieste di attivazione telefonare al num. 0376.99107 oppure al num. 324.0211628 - @ - @ - @ -		
(*) CARE MANAGER (persona di riferimento): Sig.ra Caraffini Annalisa 324.0211628		
La segreteria del Servizio Assistenza Domiciliare, Sig.ra Guaiatelli Martina (referente per le relazioni esterne con gli Uffici del territorio), è aperta dal Lunedì al Venerdì, dalle 08.30 alle 13.00, e il Lunedì, Giovedì e Venerdì dalle 14.30 alle 18.00. Tel. 0376.99107 Int. 1 - 1 *** e-mail: <a href="mailto:ospiti@fondazionetosicippelletti.com">ospiti@fondazionetosicippelletti.com</a>		

## I SERVIZI EROGATI A DOMICILIO

La Fondazione eroga un servizio di Cure Domiciliari di Base e Cure Domiciliari integrate ADI, a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che ne abbiano necessità. Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili a domicilio;
- non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;

- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Si precisa che sono comprese, tra i destinatari del Servizio Domiciliare, le persone nella fase terminale della vita, non riconducibili alla tipologia di utenza assistibile mediante l'ospedalizzazione domiciliare cure palliative, ai sensi della DGR 24 aprile 2008, n. 7180 ed eventuali successive integrazioni.

A seguito di prescrizione medica del MMG/PDF, all'atto della dimissione ospedaliera o a seguito di visita specialistica (es. fisiatra) trasmessa ad A.S.S.T., vengono erogate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni:

- addestramento all'uso di protesi, educazione all'utilizzo di ausili e presidi di prevenzione;
- aiuto nella deambulazione;
- aiuto nell'igiene, effettuazione di bagno completo, igiene parziale;
- consulto di medici specialisti (fisiatra, geriatra, psicologo);
- bendaggi, cateterismi, clisteri, gestione catetere, pompa infusione;
- medicazioni ferite e lesioni;
- prelievi per esami, raccolta materiale biologico;
- rieducazione motoria e/o respiratoria;
- terapia infusionale, ecc.;
- sorveglianza del piede nell'anziano;
- prestazione ADI-COVID, come da DGR 2986/2020 e succ. mod. e integ. (per ricoveri presso la nostra RSA o in altre strutture del territorio).

L'elenco completo delle prestazioni erogabili è contenuto nell'allegato 2 della DGR 6867/2022 del 02.08.2022.

Il servizio viene erogato ai cittadini del distretto OGLIO PO – CASALASCO VIADANESE.

Non vengono erogate prestazioni domiciliari a pagamento. Attualmente il servizio di Telemedicina non è ancora attivo.

## MODALITÀ DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E GESTIONE DEL SERVIZIO

### ACCESSO AL SERVIZIO

Le Cure Domiciliari, riguardano specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria che sociale a rilievo sanitario, rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Le prestazioni, erogabili al domicilio, possono essere di natura sociosanitaria (attività infermieristiche e di aiuto infermieristico, attività riabilitative/abilitative/educative, ecc.) e di natura sociale (assistenza tutelare e di cura della persona ecc). Le attività saranno assicurate, sulla base della "prescrizione" medica e del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

L'attivazione del processo può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a seguito di prescrizione del MMG;
- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta del medico ospedaliero/struttura riabilitativa);
- a seguito di prescrizione di medico specialista.

Negli ultimi due casi, l'A.S.S.T. di Mantova, Sede Territoriale di Viadana, che attiva la valutazione provvederà ad informare il MMG.

### ADI Integrata di livello I - II - III (articolato in IIIA - IIIB - IIIC) - Alta intensità

Si tratta di interventi multidimensionali/multiprofessionali, a differente intensità assistenziale (CIA), che rispondono a specifici bisogni clinico-assistenziali al domicilio, che prevedono l'utilizzo di strumenti validati e standardizzati di valutazione multidimensionale per la rilevazione dei bisogni sanitari e sociosanitari ed i risultati conseguiti.

### CD BASE

Le prestazioni di Cure Domiciliari Base sono iniziative volte al soddisfacimento di necessità sanitarie occasionali, mediante accessi singoli e/o ripetibili, che richiedono la formulazione di un P.A.I. semplificato.

## PRESA IN CARICO e GESTIONE

La DGR n. 6867 del 02.08.2022 stabilisce che la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dal primo contatto alla definizione del PAI) debba rispettare le seguenti tempistiche:

- 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.

Il Care Manager della Fondazione provvede a contattare l'utente o il familiare non appena giunge la richiesta di prestazioni domiciliari, al fine di fissare un primo accesso conoscitivo e, se necessario, anche operativo. Il calendario concordato di visite e interventi a domicilio degli operatori dell'assistenza viene aggiornato in funzione delle necessità del malato e dell'andamento delle patologie.

In caso di prestazioni "ADI Integrata", durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/familiare/Tutore/Amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi di continuità assistenziale.

Tutti gli operatori devono assicurare l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al MMG dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Il Care Manager deve curare la disponibilità di informazioni sull'assistito da parte di altre strutture (es. Ospedale) che lo abbiano ospitato, sempre ai fini di garantire la continuità dell'assistenza.

## LA TUTELA DELL'UTENTE E DEI SUOI DIRITTI

La Fondazione garantisce la funzione di tutela degli utenti, attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbia negato o limitato l'accesso alla prestazione offerta e dichiarata nella presente Carta dei Servizi.

### MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta ordinaria, posta elettronica - indicati sulla pagina di copertina - oppure consegnati a mano presso il Front Office del Servizio Domiciliare (negli orari di apertura al pubblico: mattino dalle ore 8,30 alle ore 9,30 e pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 16,30), utilizzando il modulo allegato alla presente Carta (pag. 8).

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'Ufficio, nei tre giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo, affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro 10 gg., tutte le informazioni necessarie per dare una risposta circostanziata all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento, presentate in modo formale e in forma scritta, verrà data risposta scritta, di norma entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece, la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

## RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Nel rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, la documentazione sanitaria completa può essere richiesta solo al termine del servizio; copia parziale della cartella ovvero copia degli accertamenti eseguiti e terapie in corso possono essere consegnati al titolare della documentazione e/o al parente per eventuali consulenze specialistiche a richiesta dell'Utente e/o del Familiare, tramite richiesta scritta. Hanno diritto a richiedere copia del fascicolo socio sanitario SOLO: - I titolari della documentazione - I tutori, curatori, amministratori di sostegno - Gli eredi legittimi e testamentari.

La cartella clinica viene rilasciata entro 30 giorni dalla data della richiesta scritta. Casi di urgenza documentati saranno al vaglio della Direzione Sanitaria.

## RILASCIO CERTIFICAZIONI MEDICO LEGALI

I titolari della documentazione e gli altri soggetti aventi diritto (es. tutori, curatori, amministratori di sostegno, ecc.) possono richiedere certificazioni di carattere medico – legale al Responsabile Medico Cure Domiciliari ed agli specialisti (psicologo, geriatra, fisiatra), convenzionati con la Fondazione. L'emissione del certificato da parte del medico è da intendersi a pagamento, dietro presentazione di regolare fattura da parte del professionista.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per monitorare il livello di soddisfazione del servizio erogato vengono distribuiti questionari di gradimento ad utenti e/o famigliari. Periodicamente si procede all'analisi dei risultati.

## DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE

Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un reclamo ovvero di un ricorso, l'utente o un suo delegato può ricorrere al difensore civico, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

## UFFICIO PUBBLICA TUTELA

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è autonomo ed indipendente, è istituito a tutela dei diritti delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie e svolge la propria attività ai fini della concreta realizzazione dei diritti dei cittadini e del loro bisogno di salute.

Opera per affermare trasparenza e partecipazione, il miglioramento della qualità del servizio e dei rapporti tra cittadini e servizio sanitario con il primato della persona.

L'UPT si occupa di:

- verificare lo stato di sviluppo, attuazione e diffusione delle carte dei servizi e dei problemi legati al mancato rispetto delle carte dei servizi da parte degli Enti Erogatori nei confronti del cittadino/utente;
- effettuare controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate e sul processo di "presa in carico";
- tutelare i diritti della persona e della famiglia, per l'accesso alla rete dei servizi;
- intervenire affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;
- fornire indirizzi in ordine alla possibilità di ottenere assistenza legale;
- accogliere reclami per segnalazioni di disservizi ed aree di disagio e di insoddisfazione ed esegue le procedure previste;
- rappresentare i cittadini verso le strutture sanitarie e sociosanitarie.

Le richieste di intervento e i reclami possono essere presentati tramite telefono Tel. 0376 334407 – 334044 e-mail [pubblicatutela@ats-valpadana.it](mailto:pubblicatutela@ats-valpadana.it).

Il responsabile dell'UPT riceve su appuntamento telefonico tutti i mercoledì dalle ore 11.00 alle ore 12.30, la sede dell'ufficio è in via dei Toscani, 1 - Mantova, Palazzina 3, Piano Primo.

# PRIVACY (Regolamento Europeo n. 679/16)

## RESPONSABILE PROTEZIONE DATI (RPD o DPO)

Il Responsabile per la Protezione Dati (RPD o DPO – Data Protection Officer) di questo ente è la Dott.sa Amadori Maide: gli interessati possono contattare l'RPD per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti rivolgendosi alla struttura ai recapiti usuali o all'indirizzo mail dedicato: [dpo@fondazionetosicippelletti.com](mailto:dpo@fondazionetosicippelletti.com).

## NOTE INTRODUTTIVE SULLA PRIVACY (Regolamento UE 2016/679 - Dlgs 196/03)

Gentile utente,

in relazione al servizio di assistenza domiciliare, nel presente documento sono riportate le informazioni relative al trattamento dei dati personali effettuate dalla Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

## BASE GIURIDICA e FINALITÀ del TRATTAMENTO

Il Titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato, ovvero C-DOM (Cure Domiciliari), ai sensi della D.G.R. Lombardia 6867/2022 nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è finalizzato alle cure dell'interessato e all'assolvimento del debito informativo dovuto alla Regione Lombardia ed alla ATS competente.

I Suoi dati personali comuni (es. dati anagrafici, codice fiscale, tessera sanitaria, recapito telefonico ecc.) e particolari, ossia relativi allo stato di salute, sono trattati, cioè utilizzati, secondo i principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, trasparenza e non eccedenza, rispetto agli scopi per i quali sono raccolti, ai sensi dell'art.9 co.2 lett.h) del Reg.UE 16/679 ed il suo consenso sarà implicito nella richiesta di servizio.

Per questo motivo, il rifiuto di comunicarli potrebbe comportare gravi difficoltà nel fornirle adeguata assistenza sanitaria, fatta eccezione per le prestazioni urgenti e/o disposte per legge.

Le informazioni che La riguardano vengono raccolte direttamente presso di Lei in occasione di un accesso, di un esame o di ogni altra prestazione sanitaria fornita dalla Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus in regime di assistenza domiciliare, ma potrebbero derivare anche da fonti terze come il Fascicolo Sanitario Elettronico del SSN; esse sono utilizzate per tutela della salute, ossia attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione; attività amministrative, gestionali e contabili, correlate alle prestazioni sanitarie fruite; attività certificatorie relative allo stato di salute; attività epidemiologica e statistica; altri adempimenti previsti da norme di legge o di regolamento. Altre finalità connesse potranno essere attività di programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza domiciliare e di congruità delle prestazioni erogate; possibili anche, previa Sua esplicita disponibilità, indagini e questionari di valutazione del gradimento.

Il trattamento dei dati avverrà con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici.

La protezione dei dati è garantita dall'adozione di misure di sicurezza finalizzate a consentire l'accesso e l'utilizzo dei dati ai soli operatori autorizzati.



Ulteriori trattamenti dei Suoi dati personali, che potrebbero presentare rischi specifici per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità degli interessati, saranno effettuati, in conformità alle leggi e ai regolamenti, previa ulteriore nota informativa e, dove richiesto, previo rilascio di specifico consenso.

Si tratta ad esempio di trattamenti: ai fini di implementazione del Dossier Sanitario Elettronico o del Fascicolo Sanitario Elettronico, dei sistemi di sorveglianza/registri di patologia; per scopi di ricerca scientifica anche nell'ambito delle sperimentazioni cliniche; nell'ambito della teleassistenza/telemedicina, al fine di consentire la trasmissione a distanza di tracciati e immagini, anche tramite un collegamento telematico bidirezionale con altre strutture.

## A CHI SI COMUNICANO I DATI

I dati personali e sensibili non verranno in alcun modo diffusi, ma potranno essere trasmessi/comunicati agli enti competenti, di seguito indicati, per finalità amministrative e istituzionali e per le sole finalità sopra esposte e nei limiti consentiti dalla normativa: soggetti pubblici (Aziende Sanitarie, Regione, Comuni, INAIL, INPS, MMG/PLS, ecc.) e/o privati (Strutture sanitarie private, come laboratori di analisi) coinvolti nel percorso diagnostico terapeutico assistenziale; compagnia assicurativa della Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus al fine di tutelare gli operatori e l'Ente stesso nelle ipotesi di responsabilità; Enti Previdenziali per gli scopi connessi alla tutela della persona assistita; Autorità Giudiziaria e/o Autorità di Pubblica Sicurezza.

Nei casi espressamente previsti dalla legge; soggetti terzi che effettuino operazioni di trattamento dati personali per conto dell'Ente, sono appositamente qualificati "Responsabili del Trattamento" e tenuti al rispetto degli adempimenti in materia di protezione dati, in virtù di apposito atto stipulato con l'Ente. Il nominativo dei responsabili del trattamento nominati è a sua disposizione su richiesta. Detti soggetti assumono in proprio l'onere di informare l'interessato sui trattamenti svolti, eventualmente, in qualità di autonomi titolari.

I Suoi dati non verranno trasferiti ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale diversi dai paesi o dalle organizzazioni soggetti alle norme di diritto UE.

## TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I Suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per i quali sono stati trattati, fatto salvo il maggior tempo necessario per adempiere ad obblighi di legge in ragione della natura del dato o del documento o per motivi di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri.

## DIRITTI DELL' INTERESSATO e RECLAMO

La normativa vigente Le conferisce il diritto di esercizio di specifici diritti. In qualità di interessato, previa richiesta scritta rivolta al Titolare o al Responsabile del Trattamento, Lei potrà richiedere l'accesso ai dati personali per conoscerne l'origine, le finalità e le modalità di trattamento, gli estremi identificativi dei soggetti che li trattano, nonché la logica applicata al trattamento effettuato con strumenti elettronici; ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione dei dati che La riguardano, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati, o l'oscuramento se contenuti in documenti suscettibili di tali modificazioni; richiedere la trasmissione dei propri dati personali ad un'altra struttura sanitaria in formato leggibile con le più comuni applicazioni informatiche (c.d. portabilità dei dati); opporsi in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta e nei limiti delle leggi vigenti.





SERVIZIO C-DOM

Consenso

Reclamo

Problemi di Privacy

SEGNALANTE

nome \_\_\_\_\_ cognome \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_ città \_\_\_\_\_ Prov ( \_\_\_\_\_ )

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- Utente
- Familiare
- Volontario
- Altro \_\_\_\_\_

SEGNALAZIONE

Data/e \_\_\_\_\_ Servizio \_\_\_\_\_

Descrizione del/i fatto/i \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

EVENTUALI PERSONE AL CORRENTE DEL/I FATTO/I ESPOSTI:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

OSSERVAZIONI:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*(da compilare a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico)*

Data \_\_\_\_\_

Operatore che ha raccolto la segnalazione \_\_\_\_\_







## SCHEDE RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE - SERVIZIO C-DOM (utenti - familiari)

COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO A CURA DI:  UTENTE  FAMILIARE

SESSO:  MASCHIO  FEMMINA

ETA': \_\_\_\_\_

1. DA QUANTO TEMPO E' UTENTE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE? \_\_\_\_\_

CON CHI VIVE L'ASSISTITO?

- DA SOLO
- CON FIGLI/O
- CON ALTRI PARENTI
- CONIUGE/CONVIVENTE
- CON BADANTE

2. DA CHI E' VENUTO A CONOSCENZA DELL'ESISTENZA DEL SERVIZIO?

- FIGLI/PARENTI/AMICI
- MEDICO DI FAMIGLIA
- MEDICO DELL'OSPEDALE
- ATS VALPADANA
- CASA DI RIPOSO (RSA)
- ALTRO \_\_\_\_\_

3. LE INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI FORNITE DAI DIVERSI PROFESSIONISTI COINVOLTI NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (medico, infermiere, ATS Valpadana, Casa di Riposo, ecc.) SONO STATE...

- SCARSE
- SUFFICIENTI
- DISCRETE
- OTTIME

4. ESPRIMA IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO ALLE ATTIVITA' NELLE QUALI INTERVENGONO GLI OPERATORI

	SCARSO	SUFFICIENTE	DISCRETO	OTTIMO
<b>ATTIVITA'</b> INFERMIERISTICHE				
<b>ATTIVITA'</b> FISIOTERAPICHE				
<b>ATTIVITA' SOCIO-</b> ASSISTENZIALI (ASA/OSS)				
<b>ATTIVITA'</b> COGNITIVE (EDUCATORE)				



5. ESPRIMA IL SUO GIUDIZIO:

	SCARSO	SUFFICIENTE	DISCRETO	OTTIMO
A) gli operatori sono cortesi e disponibili?				
B) gli operatori sono professionalmente preparati?				
C) gli operatori sono quasi sempre gli stessi?				
D) gli operatori sono puntuali?				
E) c'è una buona comunicazione con gli operatori?				
F) gli operatori rispettano la riservatezza del paziente?				
G) gli operatori vengono a domicilio in orari che rispettano le esigenze del paziente?				
H) gli operatori vengono a domicilio con una frequenza soddisfacente?				
I) gli operatori, in caso di necessità urgenti, intervengono in modo rapido?				

6. RITIENE CHE IL SUO STATO DI SALUTE SIA MIGLIORATO DALL'INTERVENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE?

- SCARSO
- SUFFICIENTE
- DISCRETO
- OTTIMO

7. COME GIUDICA LA QUALITA' DEL SERVIZIO IN GENERALE?

- SCARSO
- SUFFICIENTE
- DISCRETO
- OTTIMO

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

---



---



---



---



---

# Aiutaci ad aiutare

Puoi effettuare una donazione alla Fondazione tramite Contanti (entro i limiti previsti per legge), Assegno Bancario o Bonifico Bancario:

Cod. IBAN IT88 I 08770 57870 000000007900

intestato a Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus

presso B.C.C. di Rivarolo Mantovano - Sede di Rivarolo Mantovano

Esistono particolari benefici fiscali per coloro che effettuano donazioni (cosiddette "erogazioni liberali"), tramite assegno o bonifico bancario, alla Fondazione "Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano", in quanto l'Ente è riconosciuto quale ONLUS.

È possibile scegliere se dedurre o detrarre l'importo delle donazioni fatte.

Per le persone fisiche:

- l'erogazione è detraibile dall'imposta lorda ai fini IRPEF per un importo pari al 30% dell'ammontare stesso, fino ad un valore massimo di Euro 30.000,00= (art. 83 comma 1 del Codice Terzo Settore);

- l'erogazione è deducibile dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l'eccedenza può essere computata in aumento dell'importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 comma 2 del Codice Terzo Settore).

Per le imprese:

- l'erogazione è deducibile dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l'eccedenza può essere computata in aumento dell'importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 comma 2 del Codice Terzo Settore).

Ti ricordiamo che:

- le agevolazioni fiscali non sono cumulabili tra di loro.
- è preferibile rivolgersi al proprio consulente di fiducia per scegliere la formula più adatta alle proprie esigenze.
- è opportuno conservare la ricevuta della donazione. Per le donazioni tramite bonifico e assegno l'estratto conto ha valore di ricevuta.

**5 x 1000**



Il tuo sostegno alla Fondazione  
"Tosi/Cippelletti di Rivarolo Mantovano" Onlus

INSERISCI IL NOSTRO CODICE FISCALE

**80005670205**

NELLA TUA DICHIARAZIONE DEI REDDITI

# DOVE SIAMO



Dall'Autostrada A1 Milano-Bologna: uscire allo svincolo di Parma, prendere la direzione Colorno/Casalmaggiore (S.S.343). A Casalmaggiore, tenere le indicazioni per Bozzolo/Mantova (S.P.64). Superati i paesi di Vicoboneghisio e Villanova, si giunge a Rivarolo Mantovano.

Dall'Autostrada A21 Torino-Piacenza-Brescia: uscire allo svincolo di Cremona, prendere la S.S.10 fino a Bozzolo. A Bozzolo seguire le indicazioni per Rivarolo Mantovano / Casalmaggiore lungo la S.P.64.

Dall'Autostrada A22 Modena-Brennero: uscire a Mantova Nord. Prendere la S.S.10 in direzione di Cremona. Uscire a Bozzolo prendendo le indicazioni per Rivarolo/Casalmaggiore lungo la S.P.64.



Le Stazioni Ferroviarie più vicine si trovano a Bozzolo, San Giovanni in Croce, Piadena, Casalmaggiore.



Il trasporto pubblico, nel comune di Rivarolo Mantovano, è presente con le linee extra-urbane di Apam S.p.A. ([www.apam.it](http://www.apam.it)) e Arriva Italia S.r.l. ([www.cremona.arriva.it](http://www.cremona.arriva.it)), che offre anche il servizio a richiesta, denominato Stradibus.