

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 14	18/08/2026

Servizio cure domiciliari “C-Dom KCS Caregiver”

CARTA DEI SERVIZI

DATA __/__/----

FIRMA PER RICEVUTA _____

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria	Direzione di filiale	Il Presidente / Legale Rappresentante

*La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.
Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.*

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 2 di 14
			Data: 18/08/2026

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti dei servizi territoriali-cure domiciliari (C-Dom) e ai loro caregiver per illustrare il servizio offerto.

La sua finalità è quella di fornire indicazioni sugli obiettivi del servizio, sulla sua filosofia e sui modi, sulle forme e sui tempi del suo funzionamento.

La Carta dei Servizi è quindi uno strumento attraverso il quale si esplicitano diritti e doveri sia degli utenti e dei loro caregiver sia degli operatori attribuiti al servizio al fine di migliorare il Ben-Essere della persona assistita, attraverso un rapporto basato sulla fiducia, sul dialogo e sulla collaborazione per rendere maggiormente efficaci, efficienti e tempestive le prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi, che è disponibile per tutti coloro che richiedono informazioni sul servizio e viene consegnata ad ogni nuovo Utente, è pubblicata sul sito aziendale www.kcscaregiver.it ed esposta e richiedibile presso la sede organizzativa del servizio e presso ogni sede operativa.

KCS caregiver Cooperativa sociale

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER	
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09	Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 3 di 14	18/08/2026

SOMMARIO

1	IL GESTORE DEL SERVIZIO C-DOM	4
1.1	La mission	4
1.2	Il codice etico dell'ente erogatore KCS Caregiver	4
1.3	Dove opera il servizio C-DOM di KCS Caregiver	5
1.4	Come raggiungerci	6
2	IL SERVIZIO C-DOM: DESCRIZIONE, PRESA IN CARICO E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1	Il servizio C-Dom – obiettivi e target di utenza	6
2.2	Il servizio C-Dom - descrizione	7
2.3	Il servizio C-Dom - iter di attivazione	7
2.4	Il servizio C-Dom – presa in carico e modalità di erogazione	8
2.5	Il servizio C-dom – chiusura del servizio	9
2.5.1	<i>Le dimissioni</i>	9
2.5.2	<i>Il trasferimento</i>	9
2.5.3	<i>Chiusura amministrativa</i>	9
2.5.4	<i>Revoca dell'Ente erogatore</i>	9
2.6	Richiesta documentazione sanitaria	9
2.7	L'équipe multiprofessionale	10
2.8	Il servizio C-Dom - costi	11
3	GLI STANDARD DI QUALITA'	11
3.1	La politica della qualità	11
3.2	La customer satisfaction a Utenti e caregiver	11
3.3	La scheda reclami ed encomi	12
3.4	La customer satisfaction degli operatori	12
4	INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO CAREGIVER	12
4.1	Diritti e doveri degli utenti e dei loro familiari	12
4.2	La carta dei diritti della persona anziana e la carta dei diritti del malato	13
4.3	Il consenso informato	13
4.4	La tutela della privacy	13
4.5	Polizza assicurativa	14
4.6	La tutela degli utenti	14
5	ALLEGATI	14

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 18/08/2026

1 IL GESTORE DEL SERVIZIO C-DOM

1.1 La mission

La cooperativa sociale KCS Caregiver, gestore del servizio cure domiciliari C-Dom, si è costituita agli inizi degli anni '90 e ha acquisito esperienze consolidate e qualificate nella gestione di unità d'offerta sociosanitarie residenziali, semi residenziali e domiciliari, confermandosi come azienda leader in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariati sia i livelli di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale sia le radici e i valori che da sempre la ispirano.

La società cooperativa è retta da principi di mutualità ai sensi del Codice civile e delle leggi vigenti in materia.

Dopo aver maturato graduali e significative esperienze nel settore, KCS Caregiver ha strutturato una divisione operativa specifica dedicata ai servizi territoriali per le cure domiciliari in grado di operare sul territorio a favore di persone temporaneamente o permanentemente in condizioni di cronicità e fragilità che intendono essere assistite e curate al proprio domicilio.

Il modello organizzativo promosso prevede forme possibili di integrazione con le strutture residenziali e semiresidenziali del territorio e di realizzazione di sinergie positive in termini economici e di qualità prestazionali con queste unità d'offerta sociosanitarie (di seguito UdO) che costituiscono dei "centri di servizio territoriali" per offrire una presa in carico complessiva di ogni Utente all'evolversi del bisogno.

Il servizio C-Dom di KCS Caregiver è autorizzato, accreditato e contrattualizzato dalla Regione Lombardia, ai sensi della DGR n° 6768/2022 e dall'atto n° 12/32 del 23/03/2023, con atti n° 24 del 23/01/2023 e n° 143 del 09/02/2023 per i rispettivi distretti di competenza.

1.2 Il codice etico dell'ente erogatore KCS Caregiver

In ottemperanza al decreto legislativo n° 231/2001, KCS Caregiver ha adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo, ha nominato l'Organismo di Vigilanza, e ha approvato il Codice Etico nel quale sono espressi i principi e i valori che ispirano la propria attività.

Il Modello organizzativo di gestione e il Codice Etico sono consultabili e affissi presso la struttura organizzativa e la bacheca della direzione operativa del servizio C-Dom.

Gli operatori del servizio C-Dom devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli utenti destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

L'attività degli operatori deve essere improntata al rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, equità e appropriatezza.

In particolare, tutti gli operatori devono tutelare la persona presa in carico e devono:

- stimolare l'Utente ad essere partecipe cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 18/08/2026

- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Utente per aiutarlo ad aiutarsi, operare attraverso progetti individuali e piani assistenziali individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone a logiche burocratiche del servizio
- operare in équipe, interagendo con gli altri addetti, per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

1.3 Dove opera il servizio C-DOM di KCS Caregiver

KCS C-Dom opera:

1° nei Comuni appartenenti ai Distretti sociosanitari dell'ATS della Brianza:

- ASST della Brianza – Distretto Vimercate
- ASST di Lecco – Distretto Lecco
- ASST di Monza – Distretto Monza

2° nei Comuni appartenenti ai Distretti sociosanitari dell'ATS Città Metropolitana di Milano:

- ASST Melegnano e della Martesana – Distretto alta Martesana
- ASST Ovest Milanese – Distretto Castanese
- ASST Ovest Milanese – Distretto Legnanese
- ASST Ovest Milanese – Distretto Magentino
- ASST Rhodense – Distretto Garbagnatese
- ASST Rhodense – Distretto Rhodense

Per gli utenti di ATS della Brianza è possibile rivolgersi agli uffici Cure domiciliari di KCS caregiver presso la sede di Ornago, in particolare:

- c/o RSA “Scaccabarozzi” – Via Banfi, 1 – 20876 Ornago (MB) dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00
 - numero verde: 800.086.599
 - centralino: 039.6011505
 - mail: domiciliari.brianza@kcscaregiver.it

Per gli utenti di ATS Città Metropolitana di Milano è possibile rivolgersi agli uffici Cure domiciliari di KCS caregiver presso la sede di Legnano, in particolare:

- c/o RSA “L. Accorsi” - Via Guidi n°15 - 20025 Legnano (MI) dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00
- chiamando il numero 340.4026714 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30 (esclusi festivi)
- chiamando il numero del centralino unico presso la segreteria di Ornago 039.6011505 dal lunedì al venerdì dalle 17.00 alle 9.00, il sabato e la domenica e nei giorni festivi
- scrivendo a: domiciliari.milano@kcscaregiver.it

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 18/08/2026

1.4 Come raggiungerci

Sede operativa e organizzativa di **Ornago**:

- Automobile - Autostrada A4 Milano-Venezia, uscita Cavenago/Cambiago
- Autolinea Nord Est Trasporti, Z321 Monza FS-Trezzo sull'Adda, fermata Banfi/Sanatorio
- Metropolitana MM2 Linea Verde direzione Gessate e Autobus NET con fermata del Santuario, posta a circa 500 metri dalla struttura (sul sito <http://www.nordovesttrasporti.it> sono disponibili gli orari)

Sede operativa di **Legnano**:

- Automobile - Autostrada dei Laghi, direzione Varese, uscita Legnano, la struttura è ubicata a circa un kilometro dall'uscita autostradale
- Autolinea Linea A con fermata nel quartiere Canazza, in prossimità della struttura
- Ferrovia stazione di Legnano

2 IL SERVIZIO C-DOM: DESCRIZIONE, PRESA IN CARICO E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il servizio C-Dom – obiettivi e target di utenza

Il servizio di cure domiciliari C-Dom comprende attività sanitarie, sociosanitarie e assistenziali integrate tra loro.

Il servizio è rivolto a utenti in condizioni di non autosufficienza definitiva o di non autosufficienza temporanea, affetti da patologie croniche o da patologie acute trattabili a domicilio, che necessitano di servizi di cura e di riabilitazione da parte di professionisti e/o di un'équipe multiprofessionale, per migliorare la qualità di vita dell'Utente e dei suoi caregiver.

Il sistema integrato degli interventi domiciliari di natura sanitaria e assistenziale persegue pertanto i seguenti obiettivi:

- 1° consentire all'Utente fragile non autosufficiente di rimanere al proprio domicilio, nel suo nucleo familiare e nel proprio contesto sociale, garantendogli le adeguate prestazioni sanitarie e sociosanitarie
- 2° ridurre e/o allontanare nel tempo la necessità di ricovero in strutture residenziali ed evitare ricoveri ospedalieri impropri
- 3° affiancare, sostenere e fornire consulenza professionale, tecnica e tutelare alle famiglie che manifestano difficoltà ad accudire la persona dimessa da ospedali o che si aggrava a domicilio.

Per l'erogazione del servizio è fondamentale la presenza di un caregiver dell'Utente che si interfacci e cooperi con gli operatori del servizio, esegua il monitoraggio continuo dell'assistito, si occupi dell'ambiente domestico e condivida gli obiettivi del piano di cura unitamente al Medico di Medicina Generale.

Le cure domiciliari sono quindi rivolte a utenti in situazioni di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 18/08/2026

- non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo
- condizione di non deambulazione o di difficoltosa trasportabilità
- rete familiare formale e/o informale di supporto
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza

2.2 Il servizio C-Dom - descrizione

Nel modello di cure domiciliari di Regione Lombardia il bisogno clinico funzionale e sociale dell'Utente richiedente il servizio domiciliare è effettuato con strumenti di valutazione multidimensionale gestiti in contesti multiprofessionali (E.V.M., Distretto ASST, MMG, Case di comunità, COT, reparti di degenza) per la definizione del processo di presa in carico.

L'ente gestore, dopo essere stato scelto dall'Utente quale ente erogatore del servizio di cure domiciliari, in relazione al suo bisogno, dovrà erogare il servizio di cure domiciliari, che si articola per intensità, complessità e durata nei seguenti livelli:

- 1° Cure Domiciliari di Base - comprendono i prelievi e le prestazioni generiche non classificate altrove e prevedono un massimo di 4 accessi/mese (a eccezione dei prelievi, è necessaria la compilazione del PAI semplificato)
- 2° Percorsi standardizzati di cura (è necessaria la compilazione del PAI semplificato e del PRI) che si suddividono in
 - a. gestione alvo - prevedono un massimo di 4 accessi/mese
 - b. gestione catetere vescicale - prevedono un massimo di 4 accessi/mese
 - c. gestione stomie - prevedono un massimo di 4 accessi/mese
 - d. gestione lesioni A, B, C in base alla tipologia della lesione - gli accessi variano da 4 fino ad un massimo di 16 accessi mensili
 - e. fisioterapia (A, B, C, D) in base al numero degli accessi mensili da effettuare - prevedono un minimo di 7 fino ad un massimo di 12 accessi mensili
- 3° Livelli (I, II, IIIA, IIIB, IIIC) - rispondono a bisogni complessi in cui l'intervento può essere anche multiprofessionale (è necessaria la compilazione del PAI completo e del PRI)
- 4° Alta Intensità è destinata
 - a. (prevalentemente) a pazienti che seguono un percorso di dimissione protetta, a seguito di un evento indice, che ha determinato un ricovero ospedaliero e creato nuove condizioni di bisogno o aggravato una condizione di bisogno preesistente, generando un quadro di alta complessità clinico assistenziale
 - b. (più raramente) a pazienti a domicilio che, a causa di una riacutizzazione, si trovino nelle condizioni in cui il MMG/PLS ne chieda specifica attivazione per evitarne il ricovero. Sono previsti accessi quotidiani anche plurimi per una durata di 15 giorni rinnovabili fino ad un massimo di 30 giorni.

2.3 Il servizio C-Dom - iter di attivazione

Per l'attivazione del servizio C-Dom l'Utente deve rivolgersi al proprio MMG o al COT ospedaliero del ricovero che, a seguito di valutazione sul possesso dei requisiti, attiverà il Distretto di

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 8 di 14
			Data: 18/08/2026

riferimento per l'autorizzazione o, in caso di post ospedalizzazione, avere evidenza della necessità di cure domiciliari.

Successivamente, per avere accesso alle prestazioni l'Utente deve presentare al Distretto di competenza i seguenti documenti:

- impegnativa del MMG, rossa o dematerializzata, contenente la richiesta di attivazione dell'assistenza domiciliare con la diagnosi di patologia e/o di condizione di non autosufficienza e/o di bisogno, la condizione di non trasportabilità e le motivazioni della richiesta di attivazione
- tessera sanitaria
- eventuale lettera di dimissione rilasciata dagli ospedali
- eventuale documentazione clinica da fornire agli specialisti per la valutazione del caso.

Per quegli utenti che si trovano in regime di ricovero ospedaliero, è il reparto di degenza che effettua il triage e lo invia al Distretto per ottenerne l'autorizzazione.

Qualora un Utente desideri ricevere le prestazioni dal servizio di KCS Caregiver C-Dom in qualità di ente erogatore l'Utente stesso dovrà segnalare la propria preferenza quando ottiene l'autorizzazione e il servizio sarà avviato, nei tempi previsti dalla normativa.

2.4 Il servizio C-Dom – presa in carico e modalità di erogazione

La presa in carico dell'Utente da parte del servizio C-Dom KCS Caregiver (ovvero il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del piano di assistenza individualizzato - PAI) è garantita:

- entro 72 ore, fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette
- successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili, a giudizio e in accordo con l'inviante
- entro le 24 ore in caso di urgenze

Il servizio C-Dom garantisce la copertura delle cure con una distribuzione su:

- cinque giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o mono professionali
- sette giorni settimanali per le attività integrate

Gli operatori svolgono le attività di cure domiciliari di norma tutti i giorni della settimana, dalle ore 07.00 alle ore 19.00, e comunque per un monte orario non inferiore alle 49 ore settimanali.

Il primo accesso a domicilio degli operatori è finalizzato alla raccolta della documentazione necessaria alla conoscenza dell'Utente, al fine di programmare l'attività e redigere il PAI.

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento per l'utenza rimane sempre il MMG o il servizio di emergenza urgenza territoriale - 112.

Per eventuali urgenze di tipo organizzativo e assistenziale che siano di competenza del servizio C-Dom occorre rivolgersi alla sede operativa di riferimento.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 18/08/2026

2.5 Il servizio C-dom – chiusura del servizio

2.5.1 Le dimissioni

Le dimissioni di un Utente dal servizio di cure domiciliari possono avvenire per:

- completamento del programma assistenziale
- trasferimento ad altro soggetto erogatore
- trasferimento in altro setting di cura, sia domiciliare sia residenziale
- cambio di residenza
- volontà dell'Utente
- ricovero in ospedale
- decesso
- non appropriatezza; in tal caso occorre che l'Utente stesso o il suo caregiver dia comunicazione a KCS.

In caso di dimissioni e/o trasferimento a un altro soggetto erogatore, KCS rilascia copia del PAI di chiusura e, su richiesta del caregiver o dell'Utente, la lettera di dimissione.

2.5.2 Il trasferimento

In caso di trasferimento ad altro setting di cura il case manager, con il supporto dell'ASST, facilita il passaggio di cura attraverso la rete per l'identificazione del percorso più appropriato. Un'identificazione chiara del percorso all'interno di realtà diverse tra di loro è un fattore chiave per facilitare e rendere efficace sia la comunicazione sia il passaggio di cura, garantendo così continuità dell'informazione e della relazione assistenziale dell'Utente e del nucleo familiare.

2.5.3 Chiusura amministrativa

In caso di sospensione del servizio superiore a 15gg per ricovero ospedaliero o per altre assenze, il titolo deve essere chiuso obbligatoriamente e l'assistito e la famiglia devono pertanto ripresentare richiesta delle cure domiciliari con impegnativa del MMG o del reparto ospedaliero all'ASST di appartenenza per poter riaprire un ulteriore percorso di cura.

2.5.4 Revoca dell'Ente erogatore

È facoltà della persona assistita revocare la scelta dell'ente erogatore delle prestazioni a domicilio, qualora non sussistano le condizioni per proseguire l'assistenza con quello già prescelto.

2.6 Richiesta documentazione sanitaria

Copia del fascicolo socioassistenziale può essere richiesta agli uffici competenti delle cure domiciliari di KCS utilizzando i contatti precedentemente indicati e il pagamento anticipato di € 80,00.

La copia della documentazione sanitaria sarà resa disponibile agli aventi diritto entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 10 di 14
			Data: 18/08/2026

2.7 L'équipe multiprofessionale

Il servizio C-Dom è coordinato da un Responsabile Sanitario che si avvale della collaborazione del personale sociosanitario e del personale amministrativo presente nella sede organizzativa e nella sede operativa.

Il Responsabile Sanitario è responsabile dell'erogazione del servizio.

L'équipe multiprofessionale si compone di:

- equipe amministrativa che si occupa della programmazione delle attività, in raccordo con i MMG e il personale del Distretto, ha una funzione gerarchica e di supporto per gli operatori e costituisce altresì il riferimento per le famiglie; svolge funzioni di ufficio relazioni con il pubblico; assicura l'informazione agli utenti, facilita l'accesso al servizio attraverso informazioni sulle prestazioni da erogare, si occupa del front Office, della segreteria, raccoglie reclami, segnalazioni, apprezzamenti (chiunque vuole esprimere le proprie osservazioni può farlo tramite colloquio e/o compilando l'apposito modulo), elabora, in collaborazione con il Direttore gestionale, i questionari della Customer Satisfaction, elabora i flussi periodici in ottemperanza al debito informativo
- i medici specialisti (fisiatra e geriatra) sono disponibili a supporto del MMG
- gli infermieri che si occupano di cateterismo vescicale, prelievi ematici, medicazioni, bendaggi, gestione alvo, gestione nutrizione artificiale domiciliare, gestione drenaggi, somministrazione (quando prevista dal piano assistenziale) di terapie sottocutanee, intramuscolari, endovenose, controllo delle stomie, educazione all'uso di ausili e di presidi per la prevenzione, educazione sanitaria e supervisione al paziente e al caregiver
- i fisioterapisti che si occupano di rieducazione motoria e respiratoria, addestramento all'uso di protesi e ausili, addestramento del paziente e dei familiari
- lo psicologo che si occupa di dare un supporto psicologico sia all'équipe multiprofessionale sia all'utente e alla sua famiglia
- l'educatore che progetta e gestisce attività educative, animative e riabilitative per favorire la socialità e il mantenimento delle abilità, dell'operosità e dell'autorealizzazione dell'Utente
- il personale di assistenza di base alla persona (OSS) che si occupa di alimentazione, igiene personale, bagno, mobilitazione, cura dell'abbigliamento della persona, attività fisica di mantenimento, addestramento al caregiver e agli assistenti familiari
- il dietista che dà sostegno educativo per una corretta alimentazione

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 11 di 14
			Data: 18/08/2026

Ogni operatore professionale che si reca a domicilio per il servizio di cure domiciliari è riconoscibile dal tesserino aziendale munito di nome, cognome, mansione e fotografia.

I professionisti inviati al domicilio dell'Utente dispongono di un regolare rapporto di lavoro,, subordinato o in libera professione e sono garantite l'osservanza e l'applicazione di tutte le norme assicurative, antiinfortunistiche, previdenziali e assistenziali obbligatorie.

Tutto il personale sanitario dispone dei titoli, delle abilitazioni professionali e dell'iscrizione agli albi e ordini professionali e ottempera agli obblighi normativi di formazione continua.

2.8 Il servizio C-Dom - costi

Le cure domiciliari erogate sono gratuite in quanto i titoli di pagamento sono sostenuti dal servizio sanitario regionale e vengono erogati a KCS caregiver attraverso l'ATS di residenza del cittadino; il valore economico dei titoli varia secondo il bisogno assistenziale dell'Utente.

3 GLI STANDARD DI QUALITA'

3.1 La politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di KCS che ha come obiettivo prioritario "la soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze in quanto componente della qualità complessiva dei servizi erogati."

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato.

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi KCS si propone:

- 1° di effettuare la rilevazione programmata della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari
- 2° di analizzare le schede reclami e gli encomi
- 3° di verificare la soddisfazione dei propri operatori

L'analisi condivisa dei dati raccolti permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

3.2 La customer satisfaction a Utenti e caregiver

Il gestore ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli utenti e ai loro caregiver che presenta le seguenti caratteristiche:

- periodicità - dopo la presa in carico e almeno una volta all'anno, per consentire la comparazione dei dati nel tempo
- semplicità - in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinata
- anonimato - per rendere sia l'Utente sia il suo caregiver liberi di esprimere il loro reale giudizio

Tale questionario permette di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità.

Annualmente vengono condivisi i risultati con i caregiver o attraverso l'invio tramite e-mail della relazione redatta riportante, oltre all'analisi dei dati, anche le azioni di miglioramento che si

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 18/08/2026

intendono intraprendere, o attraverso la sua pubblicazione nella bacheca della sede organizzativa.

3.3 La scheda reclami ed encomi

Il gestore garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di un comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità.

Chiunque volesse inoltrare osservazioni e/o reclami può farlo tramite:

- una lettera in carta semplice da inoltrare alla sede organizzativa o operativa di competenza (Ornago o Legnano)
- una segnalazione a mezzo e-mail
- compilando l'apposito modulo

Il gestore dà immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione; in caso contrario predispone la verifica e l'approfondimento del reclamo, riservandosi una risposta scritta da inoltrare entro i 30 giorni successivi alla presentazione.

Il gestore garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse generale.

Ogni Utente può esprimere liberamente e con modalità personali propri apprezzamenti per il servizio ricevuto.

3.4 La customer satisfaction degli operatori

Con cadenza almeno annuale, il gestore sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro, e quale sia il loro livello di soddisfazione e di motivazione.

L'analisi dei dati di tale questionario, che è anonimo e di semplice compilazione, permette di intraprendere interventi correttivi e migliorativi da parte della Direzione, mentre i risultati ottenuti nel corso degli anni e confrontati graficamente consentono di verificare l'andamento del livello motivazionale e del clima di lavoro nel corso del tempo.

Annualmente vengono condivisi i risultati con gli operatori, o attraverso l'invio tramite e-mail della relazione redatta riportante, oltre all'analisi dei dati, anche le azioni di miglioramento che si intendono intraprendere, o attraverso la sua pubblicazione nella bacheca della sede organizzativa.

4 INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO CAREGIVER

4.1 Diritti e doveri degli utenti e dei loro familiari

Gli utenti e i loro caregiver hanno diritto a:

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 18/08/2026

- essere seguiti con competenza e attenzione, nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose
- avere una prestazione regolare continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato
- essere informati preventivamente nel caso l'operatore sia assente o in ritardo, al fine di creare meno disagi possibili
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento aziendale

A loro volta gli utenti e loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio, tempestivamente, le varie assenze, i trasferimenti ad altri servizi, le sospensioni e le modifiche di orari, stabiliti almeno 24 ore prima dell'intervento
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio
- effettuare osservazioni e/o segnalazioni tempestive al Coordinatore del servizio mediante la compilazione degli appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi
- richiedere le informazioni di carattere assistenziale o clinico esclusivamente al Coordinatore o al medico
- astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura agli operatori e segnalare al Coordinatore eventuali loro comportamenti impropri al riguardo.

4.2 La carta dei diritti della persona anziana e la carta dei diritti del malato

La Carta dei diritti della persona anziana, approvata dalla Regione Lombardia nel 1999, anno internazionale dell'anziano, costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi. Sono altresì riconosciuti i diritti previsti nella Carta europea dei diritti del malato (2002).

4.3 Il consenso informato

Tutti i trattamenti sanitari richiedono il preventivo consenso dell'Utente, al quale viene spiegato in modo comprensivo ed esauriente l'iter diagnostico-terapeutico, i rischi che può comportare e le conseguenze di un eventuale rifiuto.

Per l'erogazione del servizio C-Dom, KCS acquisisce formalmente per iscritto il consenso dell'Utente al trattamento sanitario.

Per utenti affetti da demenza occorre che il consenso venga espresso da un Amministratore di sostegno o dal tutore, per incapacità decisionale.

4.4 La tutela della privacy

KCS caregiver applica le disposizioni previste dalle norme europee nazionali vigenti negli atti e nei regolamenti aziendali pubblicati sul sito istituzionale www.kcscaregiver.it e l'informativa è rilasciata all'Utente all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari.

	CARTA DEI SERVIZI		Cod.: CARSER
	Servizio cure domiciliari C-DOM		Rev. 09
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Data: 18/08/2026

Tutti gli operatori del servizio cure domiciliari sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute dell'Utente fornendole solo a lui direttamente o, in caso di consenso, ai suoi familiari e alle persone da lui designate.

4.5 Polizza assicurativa

KCS Caregiver ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza dei fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza, imperizia e le franchigie previste non gravano sui terzi danneggiati.

4.6 La tutela degli utenti

In caso di inadempienze da parte di KCS, l'Utente può rivolgersi all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS. Concretamente tale ufficio di pubblica tutela dell'ATS:

- accoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai servizi dell'ATS, alle case di cura private, agli ambulatori privati accreditati, alle strutture sociosanitarie per anziani, disabili, tossico dipendenze, ecc.
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale presentandole alle direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti

L'ufficio può essere contattato direttamente dal cittadino, preferibilmente su appuntamento.

5 ALLEGATI

- ✓ Carta dei diritti della persona anziana
- ✓ Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei famigliari
- ✓ Scheda di segnalazione reclamo, suggerimento, ringraziamento
- ✓ Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679
- ✓ Consenso informato alle cure

La Carta dei diritti della persona Anziana

La PERSONA ha il DIRITTO	La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzandone gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, garantendo le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto è possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle condizioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER DOMICILIARI	Cod.:	K_ACC_MOD_034_IT
	TIPOLOGIA + NOME STRUTTURA	Rev. 01	DATA: 03/04/2026
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 1 di 2	

DATA DI COMPILAZIONE __ / __ / ____

1. Il questionario è stato compilato da:

- ☐ UTENTE
☐ FAMILIARE/CAREGIVER
☐ UTENTE AIUTATO DA ALTRA PERSONA
☐ ALTRO (specificare) _____

2. Sesso

- ☐ MASCHIO
☐ FEMMINA

3. Da quanto tempo frequenta il servizio?

- ☐ DA MENO DI 3 MESI
☐ DA 3 MESI A 1 ANNO
☐ DA PIÙ DI 1 ANNO

4. Di quale servizio usufruisce?

- ☐ RSA APERTA
☐ C-DOM
☐ ALTRO SERVIZIO (specificare) _____

5. Quante volte alla settimana usa il servizio?

- ☐ DA 1 A 2 VOLTE
☐ DA 3 A 5 VOLTE
☐ TUTTI I GIORNI
☐ ALTRO SERVIZIO (specificare) _____

6. Quali operatori l'hanno assistita?

- ☐ MEDICO
☐ INFERMIERE
☐ FISIOTERAPISTA
☐ EDUCATORE/ANIMATORE
☐ PSICOLOGO
☐ OPERATORE PER LA CURA/IGIENE (ASA/OSS)
☐ ALTRO SERVIZIO (specificare) _____

7. Quanto è soddisfatt* della chiarezza delle informazioni ricevute per l'avvio del servizio?

- ☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

8. Quanto è soddisfatt* della velocità di avvio del servizio?

- ☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER DOMICILIARI	Cod.:	K_ACC_MOD_034_IT
	TIPOLOGIA + NOME STRUTTURA	Rev. 01	DATA: 03/04/2026
	KCS caregiver Cooperativa sociale	Pag.: 2 di 2	

9. Quanto è soddisfatt* del rispetto degli orari di erogazione del servizio?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

10. Quanto è soddisfatt* della capacità degli operatori di stabilire buoni rapporti con l'utente?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

11. Quanto è soddisfatt* della capacità degli operatori di stabilire buoni rapporti con i familiari/caregiver?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

12. Quanto è soddisfatt* del supporto e dei consigli di cura ricevuti dagli operatori?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

13. Quanto è soddisfatt* dell'attenzione e della comunicazione da parte del personale amministrativo del servizio?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

14. Consiglierebbe questo servizio a conoscenti/amici?

☐ SI ☐ NO

15. Quanto è soddisfatt* complessivamente del servizio tenendo conto di tutti gli aspetti sopracitati?

☐ PER NULLA SODDISFATT* ☐ POCO SODDISFATT* ☐ SODDISFATT* ☐ MOLTO SODDISFATT*

Quali suggerimenti desidera esprimere per migliorare l'organizzazione del servizio?

LA RINGRAZIAMO PER IL TEMPO DEDICATO ALLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO



MODULO RECLAMI, SUGGERIMENTI E RINGRAZIAMENTI

Cod. 85324

Servizio

Via

Modulo compilato in data _____

☐ dall'assistito Sig. _____
(facoltativo)

☐ con l'aiuto di familiari o conoscenti
☐ con l'aiuto di un operatore

☐ da un familiare ☐ altro

☐ reclamo

☐ suggerimento

☐ ringraziamento

ESPOSIZIONE DEL FATTO

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, La informiamo che, qualora Lei lo desideri, provvederemo al più presto a fornirLe informazioni in merito alla Sua segnalazione. La raccolta delle informazioni del presente modulo sarà finalizzata anche ad elaborazioni statistiche e le stesse non saranno utilizzate a fini diversi dalla rilevazione qualitativa del servizio, nè divulgate a terze parti non direttamente coinvolte nello stesso.

KCS caregiver
La Direzione

Prego indirizzare la risposta a:

Sig. /Sig.ra _____
Via _____ n. _____
Località _____ CAP _____
Telefono _____
E-mail _____

	CONSENSO INFORMATO ALLA CURA SERVIZIO C-DOM		Cod.: CARSER C-DOM
			Rev. 02 Data:
	KCS caregiver Cooperativa sociale		Pag.: 1 di 1 18/08/2026

Io sottoscritta/o

D I C H I A R O

- di essere stato/a informato/a sulla natura e sulle caratteristiche del programma di Cure Domiciliari (PAI) concordato con il Medico di Medicina Generale e sulle finalità del Servizio di Cure Domiciliari che mi è stato proposto e che può prevedere:
 - terapie farmacologiche mirate al controllo dei sintomi o alla rimozione delle cause di malattia;
 - altri possibili interventi sanitari (prelievi venosi, medicazioni, infusioni di liquidi, posizionamento del catetere vescicale, gestione accessi venosi centrali e/o periferici ecc.) secondo le necessità specifiche che si manifesteranno;
 - visite mediche;
 - fisioterapia;
 - monitoraggio delle condizioni cliniche con l'ausilio di strumenti non invasivi;
 - prestazioni assistenziali (igiene della persona, ecc.);
- di essere stato/a informato/a di poter comunque rifiutare qualsiasi trattamento proposto e di poter interrompere l'assistenza in qualsiasi momento senza obbligo da parte mia di motivare la decisione e senza che questo comporti alcuna perdita della possibilità di continuare ad essere seguito e curato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale;
- di essere a conoscenza che, anche nel caso delle cure domiciliari, come accade in tutte le discipline sanitarie, i trattamenti non sono esenti da possibili complicazioni, anche se attuati con perizia, diligenza e prudenza.

Dichiaro altresì che ho avuto l'opportunità di chiedere ogni altra spiegazione a mia discrezione.

Acconsento quindi al trattamento.

Firma dell'Utente

Data __ / __ / ____

Da compilarsi da parte del familiare di riferimento, nel caso l'Utente non sia in grado di firmare

Nome e Cognome

Grado di parentela

Doc. di Identità Firma

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (GDPR) NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

PREMESSA

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR"), la scrivente organizzazione, in qualità di Titolare del trattamento, è tenuta a fornirLe le dovute informazioni in ordine al trattamento dei Suoi dati personali. Il trattamento dei dati personali, da Lei forniti o acquisiti nell'ambito della nostra attività, sarà improntato ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza, a tutela dei Suoi diritti e delle Sue libertà fondamentali.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati è: **KCS caregiver Cooperativa sociale** Sede Legale: [Inserire Indirizzo Completo] Tel: 039656171 E-mail: direzione@kscaregiver.it PEC: kscaregiver@legalmail.it

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

Il Titolare del trattamento ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), che può essere contattato per questioni relative al trattamento dei Suoi dati personali al seguente indirizzo: E-mail: dpo@kscaregiver.it

3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I Suoi dati personali, incluse le categorie particolari di dati relativi alla salute, sono trattati per diverse finalità, ciascuna basata su una specifica base giuridica.

A) Trattamenti necessari per finalità di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria (Cure Domiciliari)

I Suoi dati personali e sanitari sono trattati per le seguenti finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio:

- Erogazione delle prestazioni di assistenza e cura domiciliare, inclusa la stesura e gestione del Piano di Assistenza Individuale (PAI).
- Gestione amministrativa, contabile e organizzativa del rapporto di cura (es. prenotazioni, refertazione, fatturazione).
- Adempimento degli obblighi di legge cui il Titolare è soggetto, inclusi gli obblighi di rendicontazione e debito informativo verso le Autorità Sanitarie competenti (es. ATS, Regione).

Per queste finalità, **il trattamento dei Suoi dati sanitari non richiede il Suo consenso**, in quanto è necessario per "finalità di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali". La **base giuridica** di tali trattamenti risiede nell'**art. 9, paragrafo 2, lettera h) del GDPR**, nonché nell'adempimento di obblighi contrattuali (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR) e legali (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR).

B) Trattamenti basati sul Suo consenso esplicito e facoltativo

Previo Suo consenso specifico, libero e revocabile in qualsiasi momento, i Suoi dati potranno essere trattati per le seguenti finalità ulteriori:

1. **Comunicazione dello stato di salute a terzi:** Per comunicare informazioni sul Suo stato di salute a familiari, prossimi congiunti o altre persone da Lei espressamente indicate.

2. **Utilizzo del Dossier Sanitario Elettronico (DSE):** Per costituire e alimentare un Dossier Sanitario Elettronico, che raccoglie la storia clinica delle prestazioni da noi erogate per offrirLe una migliore continuità assistenziale. Il DSE è uno strumento facoltativo *[Provvedimento del 4 agosto 2025 [10166336]]*.
3. **Alimentazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE):** Per trasmettere i dati e i documenti sanitari relativi alle prestazioni da noi erogate al Suo Fascicolo Sanitario Elettronico regionale/nazionale, secondo le normative vigenti *[Parere al Ministero della Salute sullo schema di decreto, da adottare assieme al Ministro delegato per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, sul Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) - 22 agosto 2022 [9802729]]*.

Per queste finalità, la **base giuridica** è il Suo **consenso esplicito** ai sensi dell'**art. 9, paragrafo 2, lettera a) del GDPR**.

4. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

- **Conferimento Obbligatorio:** Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 3.A) è **necessario** per l'erogazione delle prestazioni di cura. Il mancato conferimento rende impossibile l'instaurazione e la prosecuzione del rapporto di assistenza domiciliare.
- **Conferimento Facoltativo:** Il conferimento del consenso per le finalità di cui al punto 3.B) è **facoltativo**. Il Suo eventuale rifiuto non pregiudicherà in alcun modo l'erogazione delle cure domiciliari, ma comporterà unicamente l'impossibilità di dar corso alle specifiche attività per cui il consenso è negato (es. non potremo comunicare informazioni a terzi o alimentare il Suo FSE).

5. MODALITÀ DI TRATTAMENTO E MISURE DI SICUREZZA

Il trattamento è effettuato con strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi, in conformità alle misure organizzative e tecniche adeguate previste dal GDPR per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati *[Provvedimento del 10 aprile 2025 [10144184]]*. L'accesso ai dati è consentito solo al personale sanitario e amministrativo debitamente autorizzato e formato, che agisce sotto l'autorità del Titolare.

6. AMBITO DI COMUNICAZIONE E DESTINATARI

I Suoi dati potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti alle finalità indicate, ai seguenti soggetti:

- Personale interno del Titolare (sanitario e amministrativo) autorizzato al trattamento.
- Enti del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale (es. ATS, ASST) per gli adempimenti di legge.
- Medico di Medicina Generale (MMG) per garantire la continuità assistenziale.
- Laboratori di analisi, consulenti e altri professionisti sanitari esterni coinvolti nel Suo percorso di cura.
- Società che forniscono servizi informatici e di gestione software per conto del Titolare, nominate Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.
- Autorità competenti, organi di vigilanza e controllo per obblighi di legge.
- Compagnie di assicurazione per la gestione di polizze relative alla responsabilità civile.
- Familiari o terzi da Lei autorizzati (solo previo Suo consenso esplicito).

I Suoi dati non saranno oggetto di diffusione.

7. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I Suoi dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, nel rispetto del principio di limitazione della conservazione (art. 5, par. 1, lett. e) GDPR). In particolare:

- La documentazione clinica (es. cartella assistenziale) sarà conservata **illimitatamente**, in ottemperanza agli obblighi di legge in materia di conservazione della documentazione sanitaria.
- I dati amministrativi e contabili (es. fatture) saranno conservati per **10 anni** dalla cessazione del rapporto, per adempiere agli obblighi civilistici e fiscali.
- I dati trattati sulla base del Suo consenso (finalità di cui al punto 3.B) saranno conservati fino alla **revoca del consenso** stesso, fatta salva l'eventuale necessità di conservarli ulteriormente per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria.

8. TRASFERIMENTO DATI EXTRA-UE

I Suoi dati personali non saranno trasferiti a Paesi terzi o a organizzazioni internazionali al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

9. PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI E PROFILAZIONE

Nell'ambito delle finalità di cura, i Suoi dati sanitari possono essere oggetto di processi di classificazione (talvolta definiti "profilazione" in senso lato) disposti dalle Autorità Pubbliche competenti. Tali processi sono finalizzati a determinare il Suo livello di bisogno assistenziale e la corrispondente tariffa/budget di cura da riconoscere al Titolare. Questo trattamento non costituisce un processo decisionale interamente automatizzato ai sensi dell'art. 22 del GDPR, in quanto la valutazione finale e la stesura del piano di cura prevedono sempre l'intervento umano qualificato.

10. DIRITTI DELL'INTERESSATO (ARTT. 15-22 GDPR)

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento, in qualsiasi momento:

- **Accesso** ai Suoi dati personali (art. 15).
- **Rettifica** dei dati inesatti (art. 16).
- **Cancellazione** ("diritto all'oblio") dei dati (art. 17), ove applicabile. Tale diritto può essere limitato dall'obbligo legale di conservazione della documentazione sanitaria.
- **Limitazione** del trattamento (art. 18), al ricorrere di una delle ipotesi previste.
- **Portabilità** dei dati (art. 20), ovvero il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano forniti al Titolare e trattati sulla base del consenso o di un contratto, e il diritto di trasmetterli a un altro titolare.
- **Opposizione** al trattamento (art. 21), per motivi connessi alla Sua situazione particolare, per i trattamenti fondati sul legittimo interesse o sull'esecuzione di un compito di interesse pubblico.
- **Revoca del consenso** (art. 7, par. 3), per i trattamenti basati su di esso (finalità di cui al punto 3.B), senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Inoltre, ha il diritto di **proporre reclamo** all'Autorità di Controllo (Garante per la Protezione dei Dati Personali), qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati sia avvenuto in violazione del GDPR (art. 77).

11. MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

Può esercitare i Suoi diritti inviando una richiesta scritta al Titolare del trattamento o al DPO ai contatti indicati ai punti 1 e 2 della presente informativa.

Data: __/__/__

Il Titolare del Trattamento (Firma) _____



MODULO PER LA PRESA VISIONE DELL'INFORMATIVA

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a a _____ il _____

DICHIARA

di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR.

Data: __/__/__ Firma: _____

(Oppure, in caso di incapacità dell'interessato)

Il/La sottoscritto/a _____
in qualità di (tutore, amministratore di sostegno, familiare, ecc.) _____
dell'interessato/a _____
dichiara di aver ricevuto, letto e compreso l'informativa.

Data: __/__/__ Firma: _____

MODULI PER L'ESPRESSIONE DEI CONSENSI FACOLTATIVI

Il/La sottoscritto/a, consapevole che il seguente consenso è facoltativo e revocabile in qualsiasi momento e che il mancato consenso non incide sull'erogazione delle Cure Domiciliari:

1. CONSENSO ALLA COMUNICAZIONE DI INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE A TERZI

☐ **ACCONSENTO** a che informazioni sul mio stato di salute siano comunicate alle seguenti persone da me indicate:

- Nome e Cognome: _____ Tel: _____
- Nome e Cognome: _____ Tel: _____

☐ **NON ACCONSENTO** alla comunicazione di informazioni sul mio stato di salute a terzi.

Data: __/__/__ Firma: _____

2. CONSENSO AL TRATTAMENTO MEDIANTE DOSSIER SANITARIO ELETTRONICO (DSE)

☐ **ACCONSENTO** alla costituzione del mio Dossier Sanitario Elettronico (DSE) ed alla trasmissione dei dati e documenti relativi alle prestazioni sanitarie erogate da KCS caregiver, per le finalità di cura e continuità assistenziale descritte nell'informativa.

☐ **NON ACCONSENTO** alla costituzione e alla trasmissione dei miei dati al mio Dossier Sanitario Elettronico (DSE).

Data: __/__/__ Firma: _____

3. CONSENSO ALLA TRASMISSIONE DEI MIEI DATI AL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO (FSE)

☐ **ACCONSENTO** alla trasmissione al mio Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) dei dati e i documenti sanitari generati nell'ambito delle prestazioni erogate da KCS caregiver.

☐ **NON ACCONSENTO** alla trasmissione dei miei dati al mio Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

Data: __/__/__

Firma: _____