



CARTA DEI SERVIZI

11.09.2025

V.02

1 di 21

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA

DOMICILIARE – C-DOM

T-Care s.r.l.s.

APPROVATO IN DATA 11.09.2025



CARTA DEI SERVIZI

11.09.2025

V.02

2 di 21

ARGOMENTO

Chi siamo: Mission e Obiettivi

Cos'è il Servizio di Assistenza al Domicilio

I Servizi Domiciliari e attivazione del servizio

Presenza in carico e recapiti

Presenza in carico dell'assistito

Modalità esecutive

Modifiche all'attività programmata

Continuità assistenziale

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Gestione dei reclami ed encomi

Accesso agli atti

Sistema informativo e dati analitici

Allegati

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		3 di 21

Gentile Signora - Egregio Signore

T- CARE S.R.L.S.

con la propria

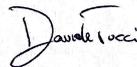
Carta dei Servizi

dichiara le modalità e la cura con cui ha intenzione di progettare e realizzare i servizi socio-sanitari, consentendo agli utenti di controllare e verificare il livello di qualità raggiunto, nonché fornire i propri suggerimenti/reclami finalizzati a migliorare il servizio medesimo. La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia degli operatori sia degli utenti.

Il nostro Ente, impegnandosi a fornire risposte esaurienti alle sue esigenze, per garantire un percorso di cura ottimale chiede la collaborazione e l'aiuto dei familiari permettendo così all'assistito di rimanere nel proprio ambiente accanto alle persone care. Il ruolo del caregiver è determinante per migliorare il servizio e, di riflesso, il benessere della persona assistita: perché questa è la nostra *mission* .

Il legale

rappresentante

Davide Tucci 



CARTA DEI SERVIZI

11.09.2025

V.02

4 di 21

CHI SIAMO

La T-Care srls è una struttura autorizzata ed accreditata in Regione Lombardia per offrire servizi di assistenza socio sanitaria domiciliare presso:

ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST DI LODI	ALTO LODIGIANO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST DI LODI	BASSO LODIGIANO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO	MUNICIPIO 1
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO	MUNICIPIO 2
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO	MUNICIPIO 3
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO	MUNICIPIO 4
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO	MUNICIPIO 8
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO NIGUARDA	MUNICIPIO 9
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	ADDA
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	ALTA MARTESANA
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	BASSA MARTESANA - PAULLESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	SUD EST MILANO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	VISCONTEO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST NORD MILANO	PARCO DELLA MEDIA VALLE DEL LAMBRO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST NORD MILANO	PARCO NORD
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST OVEST MILANESE	ABBIATENSE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST OVEST MILANESE	CASTANESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST OVEST MILANESE	LEGNANESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST OVEST MILANESE	MAGENTINO
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST RHODENSE	CORSICHESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST RHODENSE	GARBAGNATESE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST RHODENSE	RHODENSE
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 5
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 6

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		5 di 21

ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 7
ATS INSUBRIA	ASST VALLE OLONA	SARONNO
ATS BRIANZA	ASST BRIANZA	DESIO

Il nostro Ente è in grado di offrire il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE, ovvero l'Organizzazione, l'Erogazione e la Gestione di Percorsi di Cura e di Assistenza al Suo domicilio (Home Care).

MISSION ED OBIETTIVI

La **mission** della T-Care srls è prendersi cura della salute, della sicurezza e del benessere dei suoi assistiti (**scopo**) attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi sanitari e socio assistenziali (**attività**) che soddisfano i bisogni degli assistiti nel rispetto della dignità umana per migliorare la qualità della loro vita (**vision**), nell'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato.

I nostri **campi prioritari d'azione** riguardano non solo la cura del paziente e l'accuratezza del servizio, ma anche il controllo della cura e della qualità con cui agisce ogni nostro operatore al fine di instaurare un rapporto umano e professionale con il nostro assistito e la sua famiglia, perché questi sono i **valori** a cui ci ispiriamo quotidianamente per svolgere e migliorare i nostri servizi.

La T-Care si avvale della collaborazione di personale e collaboratori con qualificata competenza e con maturata esperienza nell'ambito sociosanitario al fine di:

- 1 Personalizzare e dare continuità al percorso assistenziale del paziente;
- 1 Ricercare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure;
- 1 Realizzare una gestione integrata ed efficiente del processo di cura.

COS'E' IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AL DOMICILIO

L' Assistenza Domiciliare Integrata (C-DOM) si colloca nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità e non trasportabilità, prestazioni sociosanitarie integrate presso "il domicilio". L'attivazione è realizzabile contattandoci direttamente tramite i riferimenti esposti, durante il colloquio sarà possibile effettuare una prima valutazione del bisogno così da poter attivare nella maniera più tempestiva ed efficace le risorse per l'erogazione delle prestazioni richieste.

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		6 di 21

L'assistenza domiciliare prevede la presenza al domicilio dell'Assistito degli Operatori Professionali richiesti, specificatamente preparati e formati alle attività domiciliari (Medici, Medici Specialisti, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio-Assistenziali, ecc.).

In ogni caso il modello ed il percorso organizzativo proposti ai propri utenti prevedono sempre una serie di passaggi propedeutici alla fase prettamente erogativa del servizio, tra i quali rivestono particolare significato e rilevanza:

- 1 l'instaurazione di rapporti di proficua **collaborazione con i Medici curanti**, di fatto protagonisti istituzionali dell'assistenza territoriale: gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni.
- 1 **l'integrazione a livello territoriale** con le strutture ed istituzioni presenti.

I SERVIZI DOMICILIARI

Alla data di approvazione del presente documento la T-Care srls è accreditata ma ancora non contrattualizzata presso Regione Lombardia per l'erogazione dei seguenti Servizi:

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA - (C-DOM).

1. PROFILO PRESTAZIONALE di livello "LEA" prestazionale o prelievo, di durata occasionale o continuativa, sempre di bassa intensità.
2. ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA DI PRIMO, SECONDO, TERZO e QUARTO PROFILO
La T-Care prende in carico i bisogni sociosanitari dei suoi assistiti sulla base di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) che coinvolge operatori professionalmente qualificati (Infermieri, Fisioterapisti, Medici Specialisti, Operatori Socio-assistenziali) in un percorso di cura e assistenza comprendente la fornitura del relativo materiale sanitario.

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE solo di supporto ad altre figure professionali: mobilitazione della persona, igiene personale, corretta deambulazione;

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		7 di 21

AREA INFERMIERISTICA: educazione sanitaria/terapeutica, monitoraggio parametri vitali, prevenzione lesioni da pressione, medicazione lesioni da pressione/vascolari/diabetiche, gestione stomie, gestione accessi venosi, gestione Sondino NG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, gestione derivazioni urinarie esterne, gestione alvo;

AREA FISIOTERAPICA: rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione famiglia/addestramento ausili, ...

AREA MEDICINA SPECIALISTICA: consulenza di medici specializzati in fisiatria e geriatria.

PSICOLOGO

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

1 Per l'attivazione del Servizio A.D.I. C-DOM presso gli enti non contrattualizzati è sufficiente rivolgersi all'ente tramite i riferimenti esposti.

1 L'ente, se ne ricorrono i presupposti, espone il prezzo e le tempistiche di attivazione cosicché il caregiver e/o il paziente possano accettare il preventivo e confermare l'attivazione.

1 L'ente provvede alla valutazione *Triage, primo contatto*, con cui si raccolgono i dati e chiede al personale la disponibilità per l'attivazione del servizio.

1 Stabiliti i servizi da erogare e confermato il servizio da parte del paziente, **l'Assistito** ha la certezza della copertura sanitaria delle cure domiciliari di cui ha bisogno.

il medico di medicina generale rimane il referente clinico assistenziale durante tutta la presa in carico e l'ente si impegna a comunicare in maniera puntuale le condizioni dell'assistito.

TARIFFE SERVIZI OFFERTI IN REGIME PRIVATISTICO

T-Care prevede la cura a casa in regime privato.

Operiamo con l'idea che l'assistenza debba essere realizzata in base alle differenti necessità della persona, per questo motivo T-Care prende in carico il cittadino nella sua globalità garantendo percorsi anche privati che possano ottemperare o indirizzare alla risoluzione di bisogni sia occasionali, per emergenza, che continuativi. Di seguito tariffe applicate per i servizi erogati:

Categoria professionale	Tariffa ad accesso
Medici Specialisti	150,00 €
Psicologo	50,00 €
Infermiere e Infermiere Pediatrico	35,00 €
Fisioterapista	45,00 €/45min

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		8 di 21

Categoria professionale	Tariffa ad accesso
Logopedista	40,00 €
Tecnico di riabilitazione occupazionale	40,00 €
Dietista	55,00 €
Operatori Socio Sanitari	35,00 €/1h

PRESA IN CARICO E RECAPITI

Per ATTIVARE la presa in carico è necessario contattare telefonicamente la sede dell'Ente come di seguito definito:

CALL CENTER AMMINISTRATIVO - SEDE di Rho

-orario di reperibilità: 08.30-12.30/13.30-17.30 dal lunedì al venerdì.

Tel.

[0280777043;](tel:0280777043)

[+39 3899113077](tel:+393899113077)

EMAIL: info@mytcare.it

La sede operativa e organizzativa è chiusa al pubblico. Vengono garantiti i colloqui con l'utenza (familiari/caregiver/utenti) tramite accessi concordati e programmati al domicilio dell'utente o in videoconferenza.

Garantisce la copertura delle cure con la loro distribuzione su:

5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali; 7 giorni settimanali per le attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti)

Per gli assistiti è prevista possibilità di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.

PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO

L'operatore della T-Care srls si accorda con l'utente per la data e l'orario per il primo accesso durante il quale verrà eseguita anche la stesura del **PAI** (Piano Assistenziale Individuale) o del **PRI** (Programma Riabilitativo Individuale) e la definizione degli obiettivi assistenziali. Si ricorda, come detto precedentemente, che il medico di medicina generale rimane il

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		9 di 21

referente clinico assistenziale durante tutta la presa in carico. Gli operatori della T-Care si impegnano a condividere i percorsi di cura con MMG.

La presa in carico (cioè il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, mentre le prestazioni di riabilitazione ricomprese possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

MODALITÀ ESECUTIVE

Il PAI è il primo documento che costituisce il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario – **FASAS**.

Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS è comprensivo:

- delle sezioni anamnestiche riferite ai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- della sezione relativa all'analisi/valutazione della situazione del singolo utente e, ove necessario e opportuno, del suo contesto familiare. Essa comprende la documentazione riferita ad aspetti sanitari e/o assistenziali e/o psico-sociali che attestino le valutazioni cliniche, relazionali, delle abilità funzionali dell'utente, etc.. Tale sezione deve essere debitamente aggiornata con gli esiti delle eventuali rivalutazioni che dovessero rendersi necessarie nel periodo di presa in carico dell'utente. In particolare, dovrà contenere: o l'indicazione degli strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione); o le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato, e può coinvolgere a seconda della situazione tutte o alcune delle seguenti aree tematiche:
 - ☞ area medica;
 - ☞ area psicologica;
 - ☞ area sociale;
 - ☞ area infermieristica;
 - ☞ area riabilitativa;
 - ☞ area dell'assistenza tutelare;
- della sezione relativa al percorso dell'utente, dare evidenza della Progettazione, della Pianificazione e attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e/o delle procedure adottati nelle diverse aree interessate, come sopra individuate.

Costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza di:

- 1 Progetto Individuale, relativo all'assistito (PRI - Progetto Riabilitativo Individuale nella riabilitazione);

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		10 di 21

1 Pianificazione degli interventi – PAI (Piano assistenziale individuale) / PRI (programma riabilitativo individuale), etc.;

1 Diario assistenziale, che deve essere compilato da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale dell'utente.

- la sezione relativa alla modulistica comprendente: i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati, i moduli relativi al consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti; o la documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se e dove prevista. Alla dimissione dell'utente, verranno allegate anche tutte le schede/moduli, utilizzati durante il percorso assistenziale dal personale coinvolto (scale di valutazione, scheda per la prevenzione lesioni da pressione, scheda trattamento lesioni cutanee, scheda dolore) e dove richiesto relazione sul servizio svolto al domicilio.

Pianificazione degli interventi (PAI, PRI)

Il Case manager della T-Care in servizio si reca al domicilio dell'utente per la stesura del PAI/PEI/PRI, e la consegna dei riferimenti a cui l'assistito o i familiari devono rivolgersi per qualsiasi comunicazione.

Il PAI/ PRI viene redatto in accordo con il MMG, unico responsabile terapeutico dell'assistito, e condiviso con l'assistito /caregiver secondo procedura.

Il PAI/PRI deve contenere:

- 1 Gli obiettivi e la durata dell'intervento assistenziale
- 1 Le attività previste e la loro pianificazione settimanale
- 1 Le figure professionali coinvolte
- 1 L'informativa e il relativo consenso alle cure domiciliari

Il PAI/PEI/pri può subire variazioni in funzione delle esigenze emerse durante l'intervento assistenziale. Per qualsiasi comunicazione l'assistito o il familiare dovrà attenersi alle istruzioni illustrate in fase di avvio del servizio.

Diario Assistenziale

Nel diario assistenziale devono SEMPRE essere riportati:

data, ora di inizio e di termine dell'erogazione, spiegazione di quello che si è fatto (es. medicazione, rilevamento parametri vitali etc), dell'eventuale evoluzione della condizione clinica (es. stadio di ulcera/decubito) e del materiale sanitario utilizzato.

Il diario assistenziale DEVE essere controfirmato, AD OGNI ACCESSO, dall'operatore e dall'utente/caregiver/badante.

Il diario assistenziale, unitamente alla documentazione della T-Care, viene lasciato presso l'utente, che è anche responsabile della sua conservazione; solo al termine del servizio

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		11 di 21

l'operatore della T-Care lo ritira per consegnarlo al proprio ufficio, che lo conserva nel fascicolo utente.

Documentazione che viene lasciata presso il domicilio dell'utente

A domicilio del paziente verrà lasciata la seguente documentazione:

- 1 Carta dei servizi e recapiti telefonici con persone di riferimento
- 1 copia PAI
- 1 diario assistenziale,
- 1 modulo reclamo,
- 1 questionario di gradimento
- 1 scheda illustrativa del Servizio ADI
- 1 alcune schede illustrative per prevenzione e trattamento delle lesioni cutanee

Erogazione delle prestazioni

- 1 La T-Care srls si impegna ad erogare le prestazioni previste dal PAI/PEI/PRI nel miglior modo possibile con operatori professionalmente preparati e formati.
- 1 Il nuovo paziente viene inserito nel piano di lavoro dell'operatore che ne seguirà l'assistenza
- 1 L'operatore provvede ad avvisare il paziente dei giorni e degli orari in cui verranno erogate le prestazioni. Per il buon esito della cura è molto importante che si stabilisca un buon rapporto tra operatore e paziente: l'operatore si impegna a svolgere le prestazioni con scrupolosa professionalità e il paziente si predispone a seguire con spirito collaborativo le cure del caso, accettando eventuali cambi di operatore qualora esigenze di servizio le rendessero necessarie.
- 1 Per verificare il gradimento del servizio, la T-Care ha adottato un questionario di gradimento (customer satisfaction) da compilare a cura dell'assistito/famigliare e un modulo reclamo/encomio allegati alla Carta dei servizi. La raccolta e l'elaborazione dei dati per valutare la qualità del servizio erogato avviene secondo una tempistica di volta in volta stabilita.

Dimissione

Per dimissione s'intende la chiusura della pratica.

In caso di decesso dell'assistito la data di dimissione coincide con la data del decesso, mentre in caso di ricovero ospedaliero superiore ai 15 gg, la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero.

Nel caso la dimissione coincida con un cambio di ente erogatore o un passaggio ad altro servizio, su richiesta dell'utente verrà consegnata una relazione esaustiva sul periodo di presa in carico.

La dimissione deve essere dettagliata nel diario assistenziale.

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		12 di 21

MODIFICHE ALL'ATTIVITA' PROGRAMMATA

Il Responsabile del servizio provvede a sostituire gli Operatori in caso di assenza e a riorganizzare l'“agenda” settimanale delle attività programmate, al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale al Paziente in carico al Servizio. Provvede inoltre a comunicare al Paziente o ai suoi familiari le modifiche apportate al planning delle attività previste ed eventualmente i cambi operatore.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La Direzione ha predisposto specifica procedura per la gestione delle urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici).

In caso di assenze programmate l'Ente garantisce la sostituzione degli operatori domiciliari. In merito alle assenze straordinarie si garantisce la sostituzione entro le 24 ore dalla comunicazione da parte dell'operatore. Tutti gli assistiti affidati all'operatore domiciliare assente saranno avvisati dalla Segreteria della sostituzione straordinaria.

In caso di trasferimento presso altra unità di offerta, gli operatori della T-Care supporteranno i familiari e l'utente nel trasferimento, contattando in prima istanza l'MMG, qualora non fosse ancora stato informato e attivando i servizi necessari (112, trasporto volontari, Hospice, RSA etc).

L'utente al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto sarà dimesso.

In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza.

Il paziente o suo delegato potrà avere accesso agli atti gratuitamente con apposita richiesta.

Inoltre, a maggiore garanzia della serietà, dell'efficienza e della trasparenza del proprio operato, la T-Care srls ha adottato:

- ❖ un Codice Etico,
- ❖ un Documento Organizzativo Gestionale.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Al fine di avere una rispondenza tra i servizi resi e la soddisfazione del cliente è stato predisposto un sistema di “Customer Satisfaction” che prevede l'indagine sul grado di soddisfazione del cliente/committente/utente. Infatti, oltre alla raccolta e registrazione di reclami e osservazioni durante l'effettuazione del servizio, viene fatto compilare il “Questionario di soddisfazione dell'utente”. I dati vengono raccolti dal responsabile del servizio, elaborati dal Responsabile Accreditamento e oggetto di analisi da parte della Direzione e del CDA.

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		13 di 21

GESTIONE DEI RECLAMI ED ENCOMI

In presenza di qualsiasi reclamo/lamentela ed encomi da parte dell'utente, i riceventi, siano essi operatori, consulenti, collaboratori, Funzioni Responsabili, ne danno comunicazione al Responsabile. I reclami giungono per iscritto o telefonicamente. L'Ente risponde immediatamente, quando possibile attraverso il diretto Responsabile che si interfaccia con il Responsabile di Accredimento, fornendo le spiegazioni dovute e le motivazioni. Quando questo non è immediatamente accertabile, si passa la segnalazione alla Direzione che provvede ad effettuare le verifiche del caso e a dare risposta. La risposta viene trasmessa all'utente di riferimento mediante documento scritto. I reclami scritti vengono protocollati e archiviati, unitamente alle risposte o agli incartamenti della pratica in oggetto. Qualora i reclami risultino fondati, provochino riscontri negativi o peggio ancora danni all'Ente, e quindi necessitino di interventi per evitare il loro ripetersi, viene stabilito dal Responsabile del Servizio in accordo con il Responsabile Accredimento di predisporre la gestione del reclamo stesso rispettando i criteri richiamati nella presente procedura, per procedere alla radicale soluzione attraverso un'Azione Correttiva o una Azione Preventiva. La risposta al reclamo sarà garantita all'Utente entro e non oltre 30 giorni dalla data della segnalazione. Nel caso si ritenesse necessario si procederà ad un incontro presso la Sede.

ACCESSO AGLI ATTI

Il paziente o suo delegato potrà avere accesso agli atti al costo di € 0,50 a copia, ed è possibile richiedere il modulo per accedere alla documentazione tramite e-mail o telefonando alla sede.

La T-Care si impegna a rispondere prontamente alla richiesta ricevuta entro 7gg dalla ricezione del modulo.

Per la richiesta del fascicolo sanitario il paziente o suo delegato potrà riceverne copia richiedendo il modulo tramite e-mail o telefonando alla sede di appartenenza. La T-Care si impegna a rispondere alla richiesta ricevuta entro 7gg dalla ricezione del modulo.

SISTEMA INFORMATIVO E DATI ANALITICI

Il soggetto gestore individua i bisogni informativi, predispone le strutture organizzative e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati.

La T-Care si avvale di un sistema informatico adatto a gestire i bisogni informativi garantendo la qualità dei dati che permette di elaborare e mantenere un sistema ragionato che esalti le capacità della struttura di garantire confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati gestiti dalla società con speciale attenzione ai dati sensibili e in particolare modo relativi ai pazienti.

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		14 di 21

- 1) **Confidenzialità:** garanzia che i dati societari siano accessibili solo ed esclusivamente da personale autorizzato
- 2) **Integrità:** garanzia che i dati societari siano conservati nella loro interezza grazie a procedure ragionate di replicazione degli stessi e di disaster recovery
- 3) **Disponibilità:** garanzia che i dati societari siano sempre disponibili al personale autorizzato per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Questa struttura documentale permette un percorso di miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione e con specifico accento sulla protezione dei dati.

Attraverso il suo percorso di certificazione l'Ente vuole raggiungere:

il massimo stato di benessere raggiungibile in relazione alle condizioni di autonomia funzionale esistente, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e sociali nei confronti del paziente.

CONTABILITA' ANALITICA

Il soggetto gestore si dota di un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali.

Allegati integranti alla Carta Dei Servizi:

1. Questionario di gradimento (customer satisfaction)
2. Modulo Reclami ed Encomi
3. Accesso agli atti
4. Come raggiungere la nostra sede

ALLEGATO 1: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gent.mo/ma Signor/a,

Le chiediamo di compilare il presente questionario al fine di valutare la qualità del servizio erogata e identificare gli ambiti di miglioramento dello stesso. Le ricordiamo che la compilazione è facoltativa, ma la sua opinione per noi è fondamentale. Può inoltrare il seguente questionario tramite e-mail di riferimento dell'ufficio, oppure consegnarlo in busta chiusa all'operatore.



CARTA DEI SERVIZI

11.09.2025

V.02

15 di 21

DATA: _____

COMPILATO DA: UTENTE FAMILIARE CAREGIVER

GENERE: M F

N.	AREA	DOMANDA	LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
			PER NULLA	POCO	BUONO	MOLTO
1	Informativa	È soddisfatto/a delle informazioni ricevute sul servizio?				
2	Medica	È soddisfatto/a dell'assistenza medica (ove presente)?				
3	Infermieristica	È soddisfatto/a dell'assistenza infermieristica (ove presente)?				
4	Riabilitativa	È soddisfatto/a dell'assistenza fisioterapica (ove presente)?				
5	Educativa	È soddisfatto/a dell'assistenza educativa (ove presente)?				
6	Assistenziale	È soddisfatto/a dell'assistenza ASA/OSS (ove presente)?				
7	Organizzativa	È soddisfatto/a delle modalità di erogazione del servizio?				
8	Relazionale	È soddisfatto/a nel complesso della relazione instaurata durante il servizio?				

SPAZIO PER CONSIDERAZIONI PERSONALI – SUGGERIMENTI:

ALLEGATO 2: MODULO RECLAMI / ENCOMI

CONTATTARE LA SEDE DI _____ ALL'ATTENZIONE DEL RESPONSABILE SERVIZIO



CARTA DEI SERVIZI

11.09.2025

V.02

16 di 21

..... -

TELEFONO

DIREZIONE SANITARIA:

DATA: _____

Sig./Sig.ra:

Indirizzo:

Telefono: _____ Fax: _____ E-mail:

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Quando si è verificato:

Cosa è successo:

Eventuali

richieste/suggerimenti: _____

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		17 di 21

FIRMA: _____

Desidero che la risposta mi sia comunicata attraverso: LETTERA E-MAIL TELEFONO

Autorizzazione al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 20 giugno 2003 n. 196.

Il/la sottoscritto/a _____ dichiara di essere informato/a, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/a scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito del medesimo. Responsabile del trattamento dei dati è il Legale Rappresentanza.

ALLEGATO 3: ACCESSO AGLI ATTI E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il/la Sig./Sig.ra _____ nato/a _____

il _____ Residente a _____ (cap. _____) (Prov. _____)

Via _____ N° _____ Tel. _____

IN QUALITÀ DI:

- Diretto interessato (titolare della cartella clinica)
- Esercente la potestà genitoriale nei confronti del minore

allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione

- Legale rappresentante, tutore, curatore, amministratore di sostegno di

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		18 di 21

allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione

Legittimo erede di

allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà

CHIEDE COPIA della documentazione sanitaria

Relativa all'assistenza domiciliare effettuata da _____ nel periodo:

Inizio assistenza	Fine assistenza	Data ricovero/prestazione

MOTIVAZIONE

DELLA

RICHIESTA:

L'invio della documentazione può avvenire tramite:

Invio della documentazione con spese a proprio carico (pagamento tramite contrassegno)

al/all

a Sig./Sig.ra _____

presso

il

seguito

indirizzo:

	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		19 di 21

Via _____ N° _____ Prov. _____ Cap. _____

DELEGA il _____ /la _____ Sig./Sig.ra _____

nato/a _____ il _____ documento d'identità n° _____

al ritiro della/e cartella/e richieste (**allegare fotocopia di un documento d'identità valido del delegato**)

PROVEDERÀ AL RITIRO PERSONALMENTE

RITIRA PRESSO L'UFFICIO DI:

Il sottoscritto è **consapevole delle sanzioni penali ed amministrative** previste dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 in caso di dichiarazioni false, falsità degli atti, uso o esibizione di atti falsi o contenenti dati non rispondenti a verità. Il sottoscritto dichiara di rendere i dati sotto la propria responsabilità ed è consapevole che l'Amministrazione procederà ai controlli previsti dall'art. 71 del succitato D.P.R.

Dichiara di essere stato **informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del GDPR 679/2016**, che i dati personali contenuti nel presente modulo sono raccolti, anche con strumenti informatici, e conservati presso gli archivi cartacei e informatici della Società T-Care srls s.c.s. secondo le disposizioni previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali, da personale incaricato, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Il titolare del trattamento è il Legale Rappresentante nonché Presidente del CDA della T-Care srls s.c.s. dott. Emiliano Prego. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui all'art. 15 del GDPR 679/2016.

 T-CARE	CARTA DEI SERVIZI	11.09.2025
		V.02
		20 di 21

Firma leggibile
dell'interessato/delegante _____

(allegare fotocopia di un documento d'identità valido dell'interessato/delegante)

ALLEGATO 4: COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE

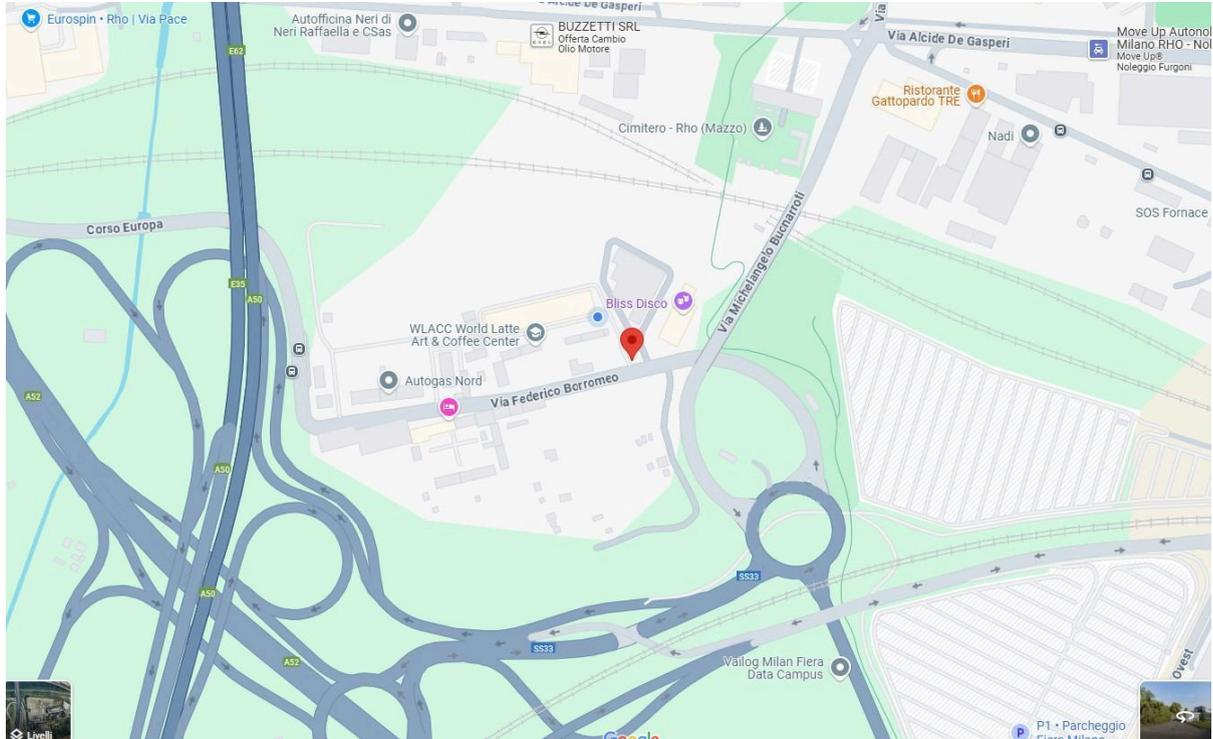


CARTA DEI SERVIZI

11.09.2025

V.02

21 di 21



La sede della T-Care s.r.l., sita in RHO è raggiungibile:

- in auto tramite SS33;
- in autobus fermata Via Borromeo (Loc.Pantanedo) (Rho)