

CARTA DEI SERVIZI

Data aggiornamento: 15/05/2024

CHI SIAMO

PRESENTAZIONE

ITINERIS è una società a responsabilità limitata nata a dicembre 2012 per rispondere alla nuova domanda assistenziale espressa dal territorio, opera nel settore dell'assistenza domiciliare con serietà, professionalità e l'esclusivo utilizzo di beni sanitari di ottima qualità.

L'obiettivo è il paziente con le proprie necessità e priorità in base alle quali si delineano percorsi di cura e assistenza personalizzati e multidisciplinari per permettere una permanenza al domicilio e una giusta qualità di vita, anche nelle situazioni di maggior fragilità.

POLITICA E OBIETTIVI

L'organizzazione di Itineris prevede l'accrescimento del senso di fiducia nei propri soci e collaboratori, con il principio condivisibile del "lavorare per il gruppo" ed è organizzato sulla base di 3 principi:

- La coerenza rispetto ai principi del codice deontologico e dei profili professionali delle professioni socio-sanitarie;
- L'efficienza rispetto agli standard professionali richiesti;
- L'efficienza rispetto ai risultati professionali ed economici prefissati;

Itineris si impegna ad erogare i servizi socio-sanitari nel rispetto dei seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della sua dignità e dei suoi diritti
- osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti ed in particolare con l'ATS circa le modalità di erogazione dei servizi
- garantire un elevato grado di qualità delle prestazioni sanitarie mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello
- applicare le procedure per controllare i processi aziendali coinvolgendo tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità per perseguirne il miglioramento continuativo.

CONTROLLO QUALITA' DEL SERVIZIO

Itineris persegue elevati standard qualitativi attraverso un coordinamento che incentiva il lavoro d'equipe, la formazione continua e specifica, il pieno coinvolgimento delle proposte di tutti gli operatori e una particolare attenzione all'esigenza dell'utenza.

Itineris è certificata **ISO 9001:2015** per la "Progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari domiciliari, privati ed in convenzione con il sistema sanitario regionale, di cui nello specifico: ADI (Assistenza domiciliare integrata), servizio assistenza domiciliare, UCP-DOM unità cure palliative domiciliari "



AMBITO TERRITORIALE DOVE OPERIAMO

Itineris eroga il servizio sull'intero territorio dell'ATS Bergamo ed in particolare:

- **CURE DOMICILIARI (C-DOM) e CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (CP-DOM)**
 - ASST BERGAMO EST: Tutti gli Ambiti del Distretto
 - ASST BERGAMO PAPA GIOVANNI XXIII: Tutti gli Ambiti del Distretto
 - ASST BERGAMO OVEST: Tutti gli Ambiti del Distretto

LA NOSTRA STUTTURA ORGANIZZATIVA

LA STRUTTURA DEL SERVIZIO C-DOM

	FIGURE PROFESSIONALI	FUNZIONI –ATTIVITA’
EQUIPE SOCIO SANITARIA	Medico - Responsabile sanitario	Direzione Sanitaria
	Care Manager	Coordinamento socio-sanitario
	Clinical Manager	Coordinamento medico
	Case Manager	Coordinamento dei singoli casi
	Infermieri/e Fisioterapista OSS	Erogazione Prestazioni
	Medico internista Medico fisiatra Medico palliativista Psicologo	Consulenze Specialistiche
	SUPPORTO AMM.VO	Responsabile amministrativo
Impiegato amministrativo / centralino / accettazione		Uff. Informazioni – Relazioni Pubblico – Supporto Amministrativo

LA STRUTTURA DEL SERVIZIO CP-DOM

	FIGURE PROFESSIONALI	FUNZIONI –ATTIVITA’	
EQUIPE SOCIO SANITARIA	Medico - Responsabile sanitario	Direzione Sanitaria	
	Care Manager	Coordinamento socio-sanitario	
	Clinical Manager	Coordinamento medico	
	Case Manager	Coordinamento dei singoli casi	
	Infermieri/e Fisioterapista OSS Dietista Educatore Assistente sociale	Erogazione Prestazioni	
	Medico geriatra Medico fisiatra Medico palliativista Psicologo	Consulenze Specialistiche	
	SUPPORTO AMM.VO	Responsabile amministrativo	Responsabile Sistema Amministrativo
		Impiegato amministrativo / centralino / accettazione	Uff. Informazioni – Relazioni Pubblico Supporto Amministrativo

Itineris eroga le prestazioni avvalendosi di personale altamente motivato, qualificato con pluriennale esperienza e specializzato nell'ambito domiciliare, attento alla registrazione scritta della propria attività e all'aderenza operativa alle linee guida regionali, in stretta collaborazione con l'EVM (Équipe Territoriale di Valutazione Multidimensionale).

La struttura prevede un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- infermiera con funzione di Care Manager e coordinamento;
- infermiere con funzione di Case Manager dei singoli casi;
- infermieri/e;
- fisioterapista;
- OSS.

L'équipe si avvale delle seguenti consulenze specialistiche:

- medico con funzione di Clinical Manager e coordinamento medico;
- medico fisiatra;
- medico internista;
- medico palliativista;
- psicologo.

È presente, inoltre, la figura del Medico Responsabile Sanitario con funzioni di supervisione e controllo, il tutto supportato dalla funzione amministrativa a cui compete la Segreteria.

SEDE ORGANIZZATIVA E OPERATIVA C-DOM E CP-DOM

La sede operativa ed organizzativa è situata a Ponte Nossa al seguente indirizzo:

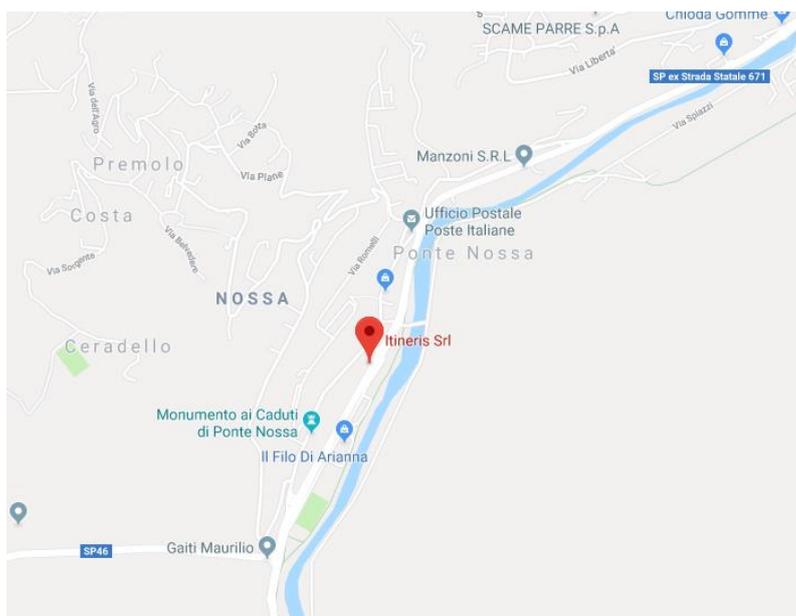
ITINERIS SRL
via Europa 212
24028 PONTE NOSSA (BG)

La sede si trova presso la "Residenza Frua", sulla strada provinciale che da Bergamo porta a Clusone, ed è quindi facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, di fronte all'ufficio è presente un parcheggio pubblico, che con mezzi pubblici, le fermate delle autolinee della linea Bergamo-Clusone sono immediatamente di fronte all'ingresso dello stabile sede dell'ufficio.

L'accesso all'ufficio per persone con disabilità è garantito con rampe.

Informazioni più dettagliate su come raggiungere la sede e sui nostri servizi sono consultabili sul nostro sito internet:

www.itineris.srl



ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEL FRONT OFFICE E DELLA SEGRETERIA**DAL LUNEDI' AL VENERDI'**Dalle ore **08.30** alle ore **12.30** e dalle ore **13.30** alle ore **17.30**Tel.: **035.70.35.63**Cellulare: **338.46.96.554** (solo messaggi whatsapp)Fax: **035.22.82.038**

Negli orari di chiusura al pubblico è attiva sul numero **035.70.35.63** la segreteria telefonica automatica con la possibilità di accoglimento dei messaggi.

È possibile, inoltre, inviare messaggi di posta elettronica al seguente indirizzo:

e-mail: info@itineris.srl**SEDE LEGALE**

La sede legale è situata a Ponte Nossa al seguente indirizzo:

ITINERIS SRL
Via Europa, 1
24028 PONTE NOSSA (BG)

COSA SONO LE CURE DOMICILIARI (C-DOM)

È un insieme coordinato di attività sociosanitarie prestate a domicilio e dirette alla cura e/o riabilitazione della persona che viene fornita mediante Voucher Socio Sanitario. IL SERVIZIO È GRATUITO.

DESTINATARI

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale. Nello specifico, secondo quanto disposto dal D.g.r. 6030 del 06/07/2012, è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo
- Presenza di condizione di non deambulabilità
- Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona
- Presenza di un supporto nella rete familiare/parentale
- Presenza di condizioni abitative che garantiscono praticabilità e sicurezza dell'assistenza

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio C-DOM può avvenire attraverso:

- Prescrizione del Medico di Medicina generale o del Pediatra
- Prescrizione del Medico ospedaliero o di struttura riabilitativa a seguito di dimissione

La richiesta di attivazione deve essere inoltrata allo sportello dell'EVM di riferimento.

La famiglia sceglie a quale struttura affidarsi scegliendo dall'elenco degli enti accreditati per l'erogazione del servizio.

PRESA IN CARICO

La care manager di Itineris prende contatto telefonicamente con l'utente o la famiglia per concordare i tempi della prima visita a domicilio informando anche il medico.

La presa in carico dovrà essere effettuata:

- entro **72 ore** dalla segnalazione per i pazienti affetti da patologie croniche
- entro **24 ore** per i casi che richiedono un'assistenza intensiva e segnalati come urgenti

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Con la presa in carico del soggetto, Itineris procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale e alle indicazioni dell'EVM, alla stesura del PAI e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza, con la conseguente assegnazione del profilo voucher.

Itineris garantisce che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

Itineris assicura un numero NON inferiore a 49 ore settimanali di assistenza, distribuite su 7 giorni.

Nello specifico, le prestazioni sono erogate con interventi programmati ed articolati in base al PAI definito:

- o 7 giorni su 7;
- o 12 ore al giorno (dalle h 8 alle h 20).

Itineris si impegna inoltre a dare attuazione ai protocolli di continuità assistenziale previsti dalla normativa vigente.

Durante il periodo di erogazione è tenuto aggiornato presso il domicilio della persona assistita, un fascicolo sociosanitario assistenziale (FASAS) per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, nel FASAS che sarà lasciato dal care manager al primo accesso di presa in carico sono presenti:

- diario dei professionisti che interverranno durante l'assistenza dove verranno annotate tutte le prestazioni eseguite datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/care giver,
- elenco e recapiti di tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza.
- opuscolo informativo
- modulo segnalazione reclami
- questionario di soddisfazione del servizio
- schede di valutazione (dolore, braden, painad, conley, lesioni...)
- informativa riguardante il trattamento dei dati personali

Successivamente verrà integrato con i PAI e le schede Progetto.

Il FASAS è in libera consultazione per tutti gli operatori, per il MMG e per eventuali altri operatori sanitari al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, che può portare ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo.

PRESTAZIONI PREVISTE DAL SERVIZIO

- **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE:** seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per effettuare:
 - prevenzione e cura lesioni da decubito
 - medicazione lesioni da pressione
 - medicazione ulcere vascolari
 - medicazioni semplici e complesse di ferite traumatiche e chirurgiche

- somministrazione della nutrizione parenterale/enterale
 - gestione cateteri venosi centrali e periferici
 - gestione cateterismo vescicale
 - controllo parametri vitali
 - prelievi ematici venosi e prelievi campioni biologici
 - somministrazione terapia farmacologica endovenosa, intramuscolo e sottocute
 - gestione tracheotomie
 - gestione PEG
 - Gestione Stomie
 - bronco aspirazione
 - gestione pompa infusionale
 - enteroclisma e svuotamento manuale
 - rilevazione, monitoraggio e trattamento del dolore
 - educazione sanitaria assistito/caregiver
- **CONSULENZA MEDICA:** Per una più mirata assistenza sanitaria, Itineris mette a disposizione la consulenza a domicilio di medici specialisti:
 - fisiatra (valutazione e prescrizione del piano riabilitativo)
 - internista (valutazione e prescrizione del piano di cure)
 - palliativista (valutazione dei sintomi, impostazione terapia palliativa, verifica dei risultati)
 - **CONSULENZA PSICOLOGICA:** attività relazionale di supporto e sostegno per il paziente, i suoi familiari e l'equipe multidisciplinare
 - **PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE:** i terapisti della riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo secondo le indicazioni previste dal Piano Riabilitativo Individuale steso dal Fisiatra, effettuano interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, supportano i pazienti e i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati e il caregiver nella corretta mobilizzazione del paziente
 - **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI:** personale ASA/OSS qualificato, aiuto e supporto alla famiglia per la gestione assistenziale e in particolare dell'igiene personale del paziente

DIMISSIONE

La dimissione del servizio avviene al termine del percorso di cura e al raggiungimento degli obiettivi con il consenso del MMG e in accordo con i familiari, oppure in caso di ricovero oltre i 15gg o di decesso del paziente, la motivazione viene registrata sul diario infermieristico.

In caso di dimissione e di trasferimento ad altro servizio viene compilata la scheda di dimissione paziente per garantire la continuità assistenziale.

COSA SONO LE CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (CP-DOM)

Tra le mura domestiche il paziente affetto da patologia in fase avanzata e terminale può trovare l'assistenza adeguata per far fronte alla perdita di autonomia che la malattia impone. Le cure palliative domiciliari mettono al centro dell'attenzione il malato, non la malattia, con l'obiettivo di garantire una vita dignitosa e senza dolore e quindi di offrire la migliore qualità di vita che la condizione permette.

Poiché il dolore del malato terminale è un dolore "totale", ossia fisico, psicologico, sociale, spirituale, relazionale, il "prendersi cura" significa dare assistenza attiva e tendere al controllo globale della sofferenza, sia del malato che dei suoi famigliari. Da qui la necessità di un'équipe multidisciplinare con una copertura 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

Il personale infermieristico di Itineris è specializzato e prevalentemente dedicato all'erogazione delle cure palliative grazie ad anni di esperienza diretta e ad un appropriato aggiornamento formativo secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il criterio operativo è centrato sulla stretta collaborazione con il medico di assistenza primaria, l'EVM nonché con il medico palliativista, lo psicologo e gli specialisti dell'azienda ospedaliera di riferimento.

Ai pazienti in cure palliative è garantita la reperibilità telefonica 24 ore su 24, 7 giorni su 7, il numero telefonico dedicato è comunicato alla famiglia al momento dell'attivazione del servizio.

Oltre a quanto già previsto è possibile effettuare più accessi nella stessa giornata.

La Rete Locale Cure Palliative rappresenta un insieme funzionale di nodi erogativi, coinvolti nel percorso assistenziale di cure palliative che si integra all'interno del percorso di cura, in particolare i percorsi domiciliari prevedono un livello di base e un livello specialistico tra loro interdipendenti in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale.

DESTINATARI

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) erogano assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO NELLA RETE LOCALE DI CURE PALLIATIVE (RLCP)

La RLCP garantisce la tempestività della presa in carico e la continuità dei percorsi assistenziali nei diversi setting assistenziali (Ospedale, Hospice, UCP-DOM)

La presa in carico prevede il coinvolgimento del MMG o del PLS che può prendere parte all'équipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e ne è, comunque, informato e aggiornato.

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso un percorso specifico che prevede:

1. segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative a seguito di:
 - dimissione protetta dalla struttura di ricovero
 - proposta di un medico specialista
 - proposta del MMG/PLS
 - accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
 - segnalazione dei servizi sociali
2. colloquio di valutazione entro 24 h dalla segnalazione, presso la sede operativa di Itineris oppure al domicilio, con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti nella DGR n. 4610/2012. L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia
 - l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.
3. Entro 48 h dal colloquio, prima visita dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD) in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia e il livello di gravità e di progressione della malattia.
 4. Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI), entro 72 h dalla prima visita, da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'equipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.
 5. Su segnalazione da parte dell'equipe, lo psicologo garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'unità di Cure Palliative di Itineris garantisce interventi di base ed interventi specialistici sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie.

Le prestazioni sono erogate da un'equipe multidisciplinare nell'ambito della quale sono individuati un Responsabile Medico (MMG o Medico Palliativista) ed un responsabile infermieristico (case manager) con interventi programmati ed articolati in base al PAI definito:

- 7 giorni su 7
- 12 ore al giorno (dalle h 8 alle h 20)

È garantita la pronta disponibilità medica ed infermieristica sulle 24 ore entro 30 minuti, anche mediante accordi formali con altri enti erogatori, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver.

Durante il periodo di erogazione è tenuto aggiornato presso il domicilio della persona assistita, un fascicolo socio-sanitario assistenziale (FASAS) per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, nel FASAS sono presenti:

- diario degli operatori che interverranno durante l'assistenza dove verranno annotate tutte le prestazioni eseguite controfirmate dall'operatore e dall'assistito/care giver,
- opuscolo informativo
- modulo segnalazione reclami
- schede di valutazione (dolore, braden, painad, lesioni...)
- materiale informativo completo di:
 - modalità della reperibilità sanitaria delle 24 h e recapiti telefonici
 - recapito telefonico ed orari di attività della segreteria
 - composizione dell'equipe medico infermieristica assegnata
- informativa riguardante il trattamento dei dati personali
- questionario di soddisfazione del servizio

Successivamente verrà integrato con i PAI e il PI.

Il FASAS è in libera consultazione per tutti gli operatori, per il MMG e per eventuali altri operatori sanitari al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE NELL'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Le prestazioni sono erogate da un'equipe multidisciplinare composta da:

- medico (MMG e/o Medico Palliativista)
- Infermiere Case Manager con funzioni di coordinamento
- infermiere
- psicologo
- OSS

Sono inoltre assicurati i profili professionali di fisioterapista, dietista e assistente sociale e eventuali altre figure attivabili in funzione dei bisogni delle persone in carico e in base al PAI.

PRESTAZIONI PREVISTE DAL SERVIZIO

- **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE:** seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per effettuare:
 - prevenzione e cura lesioni da decubito
 - medicazione LDD
 - medicazione ulcere vascolari
 - medicazioni semplici e complesse di ferite traumatiche e chirurgiche
 - somministrazione della nutrizione parenterale/enterale
 - gestione cateteri venosi centrali e periferici
 - gestione cateterismo vescicale
 - controllo parametri vitali
 - prelievi ematici venosi e prelievi campioni biologici
 - somministrazione terapia farmacologica e.v., i.m. e s.c.
 - gestione tracheotomie/PEG/Stomie
 - bronco aspirazione
 - gestione pompa infusionale
 - enteroclisma e svuotamento manuale
 - rilevazione, monitoraggio e trattamento del dolore
 - educazione sanitaria assistito/caregiver
- **CONSULENZA MEDICA:** Per una più mirata assistenza sanitaria, Itineris mette a disposizione la consulenza a domicilio di medici specialisti:
 - fisiatra (valutazione e prescrizione del piano riabilitativo)
 - geriatra (valutazione e prescrizione del piano di cure)
 - palliativista (valutazione dei sintomi, impostazione terapia palliativa, verifica dei risultati)
- **CONSULENZA PSICOLOGICA:** attività relazionale di supporto e sostegno per il paziente, i suoi familiari e l'equipe multidisciplinare
- **CONSULENZE NUTRIZIONALI:** Effettuate da Dietista
- **PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE:** i terapisti della riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo secondo le indicazioni previste dal Piano Riabilitativo Individuale steso dal Fisiatra, effettuano interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive,

supportano i pazienti e i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati e il caregiver nella corretta mobilitazione del paziente

- **SUPPORTO IN AMBITO SOCIALE:** Garantito da Assistente Sociale
- **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI:** personale OSS qualificato, aiuto e supporto alla famiglia per la gestione assistenziale e in particolare dell'igiene personale del paziente

DIMISSIONE

La dimissione del servizio avviene al termine del percorso di cura e al raggiungimento degli obiettivi con il consenso del MMG e in accordo con i familiari, oppure in caso di ricovero oltre i 15gg o di decesso del paziente, la motivazione viene registrata sul diario infermieristico.

In caso di dimissione e di trasferimento ad altro servizio viene compilata la scheda di dimissione paziente per garantire la continuità assistenziale.

ULTERIORI SERVIZI IN FORMA PRIVATA

Se non erogabili tramite i servizi C-DOM e UCP-Dom, ITINERIS può offrire servizi sanitari domiciliari a pagamento.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Come già evidenziato, tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che insieme al PAI, ai diari, alle schede valutazione e a tutta la documentazione sanitaria costituiscono il Fascicolo Socio-Assistenziale Sanitario (FASAS). Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. Itineris S.r.l. è titolare del trattamento dei dati.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Itineris ai sensi dell'art 37 del Reg. (UE) 2016/679, ha deciso di nominare un responsabile della protezione dei dati (DPO – Data Protection Officer).

Il DPO può essere contattato:

- direttamente, preferibilmente su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30
- Tel.: **035.70.35.63**
- Mail: **dpo@itineris.srl**

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Itineris srl garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

Le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al Responsabile Qualità:

- Utilizzando il MOD. 08.2 Modulo presentazione segnalazioni e reclami consegnato in sede di attivazione dei servizi domiciliari

- Scrivendo una mail a segnalazioni@itineris.srl
- Utilizzando l'apposito form sul sito www.itineris.srl

I reclami ottengono risposta entro 30gg, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause e a predisporre interventi risolutivi.

A tutela dei diritti all'accesso ai servizi i cittadini possono fare riferimento allo strumento istituzionale preposto rivolgendosi all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS o della ASST corrispondente come sotto riportato.

L'ufficio UPT (Ufficio di Pubblica Tutela) ATS Bergamo può essere contattato

- direttamente, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari:
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.
- Tel. **035.38.52.96**
- Mail: **upt@ats-bg.it**

L'ufficio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) ASST Bergamo Est può essere contattato

- direttamente, preferibilmente su appuntamento, tutti i mercoledì dalle 10.00 alle 13.00
- Tel. **035.30.61.13/14**
- Mail: **urp@asst-bergamoest.it**

L'ufficio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) ASST Papa Giovanni XXIII può essere contattato:

- A mezzo posta: ASST Papa Giovanni XXIII Piazza O.M.S., 1 – 24127 Bergamo
- Tel. **035.26.75.010**
- Mail: **urp@asst-pg23.it**

L'ufficio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) ASST Bergamo Ovest può essere contattato:

- A mezzo posta: ASST Bergamo Ovest Piazzale Ospedale L. Meneguzzo, 1 – 24047 Treviglio (BG)
- Tel. **0363.4241**
- Mail: **urp@asst-bginvest.it**

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La valutazione della soddisfazione del cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio e il gradimento sui servizi erogati e sullo standard di organizzazione e efficienza percepito dall'utente. I questionari vengono somministrati a tutti gli utenti del servizio, i dati vengono raccolti e annualmente analizzati dalla direzione e in equipe.

È inoltre possibile esprimere eventuali apprezzamenti:

- Scrivendo una mail a: **segnalazioni@itineris.srl**
- Utilizzando l'apposito form sul sito: **www.itineris.srl**

RICHIESTA ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

È possibile fare richiesta di presa visione o di copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS) utilizzando l'apposito modulo consegnato in sede di attivazione del servizio o comunque richiedile alla mail: **info@itineris.srl**

Il modulo è da inoltrare esclusivamente brevi manu o raccomandata a/r o via PEC.

Itineris provvederà ad evadere la richiesta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. Nel caso di rilascio di copie è previsto, a rimborso delle spese di riproduzione, un contributo di € 25,00.