CARTA DEI SERVIZI



AQUA®

Regione Lombardia

INDICE

La carta dei servizi 4

Principi generali 5

Chi siamo 6

La mission 6

Cure Domiciliari (C-DOM) 7

Prestazioni Infermieristiche 10

Prestazioni Fisioterapiche 12

Prestazioni Socio-Sanitarie 13

Cure Domiciliari Palliative (UCP-DOM) 14

Prestazioni di telemedicina 17

Misura B1 17

I diritti degli assistiti 18

Gestione reclami ed encomi 19

Dimissione/trasferimento ed interruzione del servizio 19

Richiesta documentazione socio-sanitaria 20

Questionario di gradimento dei servizi 20

Informativa per il trattamento dei dati personali 21

Le sedi 23

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi mira a soddisfare la necessità e la volontà di perseguire costantemente un miglioramento nella qualità delle prestazioni erogate.
Questo obiettivo viene raggiunto attraverso la standardizzazione, la chiarezza nei processi interni e un maggiore allineamento alle esigenze e alle aspettative degli Assistiti e dei loro familiari.

LA CARTA DEI SERVIZI DI AQUA contiene informazioni tra le quali:

- Chi siamo e mission
- I servizi offerti ai propri utenti e relative modalità di accesso
- Orari di attività
- La salvaguardia dei diritti dell'utente assistito, inclusi i processi di controllo e valutazione della qualità



Principi Generali

La Carta dei Servizi costituisce il forte impegno di **AQUA** nell'individuare e preservare i diritti delle persone che usufruiscono dei servizi forniti, seguendo scrupolosamente i principi fondamentali in materia di erogazione dei servizi sanitari:

EGUAGLIANZA

Il servizio offerto si basa sul principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna forma di discriminazione, basata su fattori come il sesso, la razza, la lingua, la religione o le opinioni politiche, è ammessa nell'erogazione del servizio.

IMPARZIALITÀ

AQUA orienta i propri comportamenti nei confronti degli utenti seguendo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio fornito deve essere continua, regolare e priva di interruzioni, nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore.

DIRITTO DI SCELTA

AQUA riconosce all'utente il pieno diritto e la libertà di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

PARTECIPAZIONE

Al fine di garantire la corretta erogazione del servizio e promuovere la collaborazione con l'azienda, il coinvolgimento dell'assistito nella prestazione del servizio è assicurato. Inoltre AQUA si impegna a prendere in considerazione le segnalazioni e le proposte formulate dall'utente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi forniti sono erogati in modo da garantire efficienza ed efficacia, misurabili attraverso indicatori appropriati e indicati nelle procedure aziendali.

Chi siamo?

AQUA srl è una società autorizzata da Regione Lombardia che dal 2006 fornisce cure domiciliari e cure palliative a persone autosufficienti e non autosufficienti e detiene gli standard organizzativi previsti dalla legislazione vigente in materia.

È una struttura sanitaria assistenziale che si occupa di fornire una vasta gamma di servizi sanitari e socio-sanitari.

La mission

Il nostro obiettivo è prenderci cura dell'individuo nel suo complesso, prestando attenzione sia alla sua salute fisica sia a quella psicologica, garantendo al contempo un supporto sociale per aiutarlo nella vita di tutti i giorni. Riconosciamo l'importanza del benessere emotivo e sociale del paziente e della famiglia e per questo motivo offriamo servizi di assistenza domiciliare e cure palliative personalizzati, che vanno dal supporto psicologico all'aiuto nelle attività quotidiane.

Per noi, la salute è strettamente legata alla qualità di vita dell'individuo e la nostra missione è migliorare il benessere dei pazienti e delle loro famiglie attraverso un'assistenza dedicata e sempre attenta alle esigenze individuali.

Cure Domiciliari (C-DOM)

Le cure domiciliari (C-DOM) sono una forma di assistenza rivolta a soddisfare le esigenze principalmente degli anziani, dei disabili e dei pazienti affetti da malattie cronico-degenerative in fase stabilizzata, parzialmente, totalmente, temporaneamente o permanentemente non autosufficienti, che necessitano di un'assistenza continuativa, che può variare da interventi esclusivamente di tipo sociale (igiene personale) ad interventi socio-sanitari (supporto psicologico, attività riabilitative, assistenza infermieristica, ecc.). L'obiettivo è consentire al paziente di rimanere il più a lungo possibile nel conforto di casa propria e diminuendo notevolmente, in questo modo, anche i costi dei ricoveri ospedalieri inappropriati.

I Requisiti o condizioni di eleggibilità generali per l'attivazione delle cure domiciliari sono:
1. Condizione di non autosufficienza, disabilità e/o di fragilità
2. Patologie in atto o esiti delle stesse che necessitano di cure erogabili a domicilio
3. Adeguato supporto familiare e/o esterno (ad esempio badanti)
4. Idonee condizioni abitative;
5. Consenso informato da parte della persona e della famiglia;
6. Residenza/domicilio in uno dei Comuni dell'ATS in cui l'ente erogatore è accreditato.

AQUA svolge la propria attività in regime convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale nei **seguenti territori**:

• ATS Bergamo - Valle Seriana, Valle Seriana superiore e Valle Scalve, Valle Cavallina, Monte Bronzone, Basso Sebino e Alto Sebino
• ATS Brescia – ASST Garda, Valle Trompia, Sebino-Monte Orfano
• ATS Brianza
• ATS Insubria
• ATS Milano - Città Metropolitana
• ATS Montagna - ASST Valle Camonica
• ATS Pavia
• ATS Valpadana

Organizzazione del Servizio

Il Voucher Socio-Sanitario Regionale è un contributo economico non in denaro, sotto forma di "titolo di acquisto", che consente di ottenere gratuitamente prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria. Tali prestazioni vengono fornite da enti erogatori accreditati, pubblici o privati, come AQUA attraverso personale professionalmente qualificato. L'assistenza domiciliare può essere distribuita in base ai bisogni del paziente su:

- 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali;
- 7 giorni su 7 per tutto l'anno per i percorsi che prevedono attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuite sui 7 giorni).

Durante l'assistenza domiciliare è garantita la fornitura del materiale sanitario occorrente per i diversi interventi.

Chi ha diritto ad averlo?

Tutte le persone che non sono in grado, per disabilità temporanea o permanente, di recarsi personalmente presso le strutture sanitarie territoriali, senza limiti di età e di reddito.

Come richiedere il servizio?

Le cure domiciliari possono essere attivate:

- dal MMG/PLS che segnala sul sistema di gestione digitale del territorio (SGDT) di regione Lombardia la richiesta di attivazione;
- dal paziente/caregiver che può rivolgersi al Punto Unico di Accesso (PUA) in cui è residente o domiciliato;
- a seguito di dimissione ospedaliera: entro 12/24 ore in base all'urgenza segnalata dal medico o dalla struttura ospedaliera, il personale sanitario dell'ente erogatore scelto si reca a casa del paziente e rileva i bisogni assistenziali e il livello di dipendenza, stilando un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Le altre tipologie di intervento vengono prese in carico entro le 72 ore dalla richiesta, invece le prestazioni riabilitative anche successivamente.

AQUA mette a disposizione dell'utente medici, psicologi, fisioterapisti, infermieri e personale assistenziale in numero adeguato alla realizzazione del servizio nel distretto di riferimento. Ciascun operatore, per la propria zona di riferimento e per propria competenza professionale:

1. Eroga le prestazioni professionali attenendosi alle indicazioni e ai programmi di intervento predisposti dai valutatori dell'ASST;

2. Contribuisce alla programmazione dell'attività tramite:
   a. La partecipazione, se richiesta, agli incontri con il MMG e l'equipe dei valutatori per la programmazione e la verifica degli interventi;
   b. L'applicazione rigorosa del PAI elaborato a favore di ogni singolo utente;
   c. La segnalazione dei problemi riscontrati;
   d. La compilazione della documentazione richiesta;
   e. Osservazioni scritte sull'andamento del servizio.

Il rinnovo o la chiusura degli interventi viene deciso indicativamente una settimana prima dalla scadenza del Voucher in base alla verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati o al venire meno delle condizioni per la prosecuzione del servizio.



Prestazioni infermieristiche

Respirazione

- Monitoraggio/gestione/assistenza al paziente in ossigenoterapia, con tracheotomia e con ventilazione meccanica;
- Aspirazione delle secrezioni;
- Allestimento di un ambiente idoneo a facilitare la respirazione;
- Educazione al caregiver in presenza di specifiche indicazioni e condizioni.

Alimentazione e idratazione

- Gestione pazienti in alimentazione parenterale totale o con sondino naso gastrico P.E.G. per nutrizione enterale;
- Sorveglianza diabetica ed educazione alimentare;
- Addestramento all'uso di ausili per l'alimentazione.

Funzione urinaria ed intestinale

- Posizionamento e sostituzione del catetere vescicale, assistenza al paziente portatore di catetere vescicale e ginnastica vescicale;
- Controllo diuresi e gestione dei problemi di incontinenza, assistenza al paziente con stomia o con alterazioni dell'alvo.

Movimento

- Mobilizzazione e posizionamento dell'assistito;
- Guida all'uso di presidi e ausili.

Funzione cardiocircolatoria

- Rilievo dei parametri vitali e controllo sensorio.

Sicurezza ambientale

- Sorveglianza e prevenzione di eventi traumatici, ustioni, intossicazioni;
- Verifica delle condizioni igieniche ambientali e attivazioni di interventi di sanificazione, prevenzione e controllo dei rischi di infezione collegati all'attività sanitaria.

Prestazioni infermieristiche

Sviluppo di una corretta interazione nella comunicazione



- Prima visita e colloquio, individuazione e attivazione di mezzi idonei per facilitare la comunicazione, prevenzione e/o riduzione dell'isolamento;
- Intervento mirato di educazione sanitaria, di istruzione e addestramento diretti all'utente e/o caregiver;
- Intervento di supporto e sostegno diretto all'utente e/o caregiver.

Procedure terapeutiche



- Assistenza per la sorveglianza del catetere venoso;
- Lavaggio vescicale e vaginale, installazione ed irrigazione;
- Medicazioni di ferite e bendaggi;
- Interventi di prevenzione, trattamento delle lesioni da pressione, prevenzione/trattamento del piede diabetico;
- Gestione stomie con addestramento al caregiver in presenza di specifiche indicazioni e condizioni;
- Sostituzione ago infusione (sotto cute, port a cath endovena).

Procedure diagnostiche



- Rilevazione temperatura corporea, peso-altezza;
- Prelievi ematici;
- Raccolta di campioni biologici.

Prestazioni fisioterapiche

Valutazione funzionale

- Rilevamento della diagnosi di accesso e delle indicazioni mediche;
- Valutazione del deficit funzionale, grado di collaborazione al trattamento riabilitativo;
- Valutazione dei rischi di lesione da trattamento riabilitativo.

Educazione sanitaria

- Educazione alla gestione della disabilità motoria;
- Individuazione delle problematiche ambientali;
- Individuazione delle problematiche gestionali di chi si prende cura dell'utente;
- Suggerimenti sugli adeguamenti ambientali interni/esterni alla casa in relazione alla disabilità motoria.

Addestramento all'utilizzo di ausili e protesi

- Addestramento e gestione ausili e protesi e verifica del corretto utilizzo degli stessi.

Correzioni posturali e training

- Addestramento e correzioni posturali, training ai passaggi sia all'utente che al caregiver;
- Training alla deambulazione.

Rieducazione motoria

- Rieducazione che mira a ristabilire la normale funzionalità articolare e posturale.

Rieducazione neuromotoria e propriocettiva

- Trattamento per l'inibizione della spasticità e discinesia;
- Rieducazione dello schema corporeo e motorio con modalità verbali e sensoriali.

Rieducazione respiratoria

- Indicazione delle posture facilitanti;
- Intervento per l'aumento di diametri toracici;
- Mobilizzazione scapolo-toracica e della colonna;
- Educazione all'economizzazione dell'atto resporatorio.

Prestazioni mediche

Visite specialistiche



- Visita specialistica fisiatra;
- Visita specialistica geriatra;
- Visita specialistica vulnologica.

Prestazioni psicologiche



Supporto Psicologico

- Colloquio psicologico individuale/familiare al domicilio
- Colloquio psicologico individuale/familiare in televisita

Prestazioni socio-sanitarie

Igiene personale



- Cavo orale;
- Manicure;
- Igiene intima;
- Spugnature a letto;
- Lavaggio capelli;
- Bagno.



Educazione sanitaria

- Intervento mirato di educazione sanitaria;
- Istruzione e addestramento diretti all'utente e/o al caregive.



Assistenza alla mobilizzazione

- Assistenza nella deambulazione e mobilizzazione;
- Supporto per la vestizione.

Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM)

Le **Cure Palliative (UPC-DOM)** sono definite “la Medicina della Complessità” perché rispondono con un approccio multidisciplinare ai bisogni clinici, psicologici, spirituali e sociali dei pazienti con malattie croniche evolutive e dei loro familiari.

Le Cure palliative possono intervenire in fasi differenti di queste malattie, dalla comparsa di sintomi importanti, sino al termine delle opzioni terapeutiche specifiche con presa in carico globale del paziente e della sua famiglia.

AQUA svolge la propria attività di cure palliative domiciliari in regime convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale nei **seguenti territori**:

- *ATS Brescia – ASST Garda, Valle Trompia, Sebino-Monte Orfano*
- *ATS Insubira - ASST Valle Olona (pazienti over 65 anni)*
- *ATS Milano Città Metropolitana*
- *ATS Montagna – ASST Valle Camonica*
- *ATS Valpadana*
- *ATS Brianza – ASST Brianza*
- *ATS Pavia*

Organizzazione del Servizio

Il Voucher Socio-Sanitario Regionale è un contributo economico non in denaro, sotto forma di “titolo di acquisto”, che consente di ottenere gratuitamente prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria. Tali prestazioni vengono fornite da enti erogatori accreditati, pubblici o privati, come AQUA attraverso personale professionalmente qualificato. Il servizio prevede una presa in carico di 7 giorni su 7, 365 giorni l’anno con reperibilità sanitaria sulle 24 ore.

Chi ha diritto ad averlo?

Quando un paziente è affetto da una malattia in stadio avanzato, oncologica o non oncologica, e non sono più disponibili terapie mirate alla guarigione, le cure palliative sono in grado di migliorare la qualità della vita attraverso il controllo di molti sintomi.

I principali obiettivi delle cure palliative sono:

- Alleviare il dolore e altri sintomi fastidiosi come affaticamento, nausea, perdita di appetito e difficoltà respiratorie, causate sia dalla malattia che dalle terapie in corso per garantire al paziente il miglior benessere possibile;

- Dare supporto emotivo e psicologico su richiesta sia al paziente che ai suoi familiari, in modo particolare al caregiver per condividere insieme all'equipe le decisioni riguardo le opzioni di trattamento e cura, nel rispetto delle preferenze e dei valori personali;

- Offrire ascolto ai bisogni spirituali dei pazienti, cercando di portare conforto e serenità, indipendentemente dal contesto religioso o filosofico;

- Supportare la rete familiare per garantire e modulare l'attività domiciliare anche in relazione ai bisogni socio-assistenziali.

In Italia le Cure Palliative sono un diritto sancito dalla Legge 38 del 2010, che le definisce come "l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici".

Ne hanno quindi diritto pazienti di ogni età colpiti da una qualunque malattia inguaribile in fase avanzata e sintomatica.

Come richiedere il servizio?

Il servizio deve essere attivato dal medico curante del paziente, tramite impegnativa. La presa in carico da parte di AQUA del paziente e del suo sistema famigliare avviene in un'ottica di multidisciplinarità e di continuità assistenziale. L'assistenza domiciliare programmata è articolata 7 giorni su 7, 24 ore su 24, in ragione della risposta al bisogno collegata al PAI.

La presa in carico si articola su due fasi:

1. Colloquio tra un familiare/caregiver e gli operatori di AQUA che formano l'unità valutativa entro 24 ore dalla segnalazione. Il colloquio può essere svolto presso le sedi operative di AQUA o al domicilio del paziente e ha lo scopo di spiegare al famigliare/caregiver le caratteristiche dei servizi erogati e di acquisire alcune informazioni utili e necessarie alla valutazione domiciliare che verrà eseguita dal medico e dall'infermiere. L'equipe valutativa sarà il punto di riferimento per qualsiasi problematica o nuovo bisogno che dovesse insorgere durante il percorso assistenziale;

2. La prima visita in accordo con la famiglia avviene entro 48 ore dal colloquio, salvo diverse esigenze espresse durante il colloquio. Il medico e l'infermiere si recano al domicilio del paziente per una valutazione globale dei bisogni dell'utente, stilando il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), entro 72 ore dalla prima visita, coinvolgendo dove ci sia la necessità tutte le figure professionali per rispondere ai bisogni: medico, infermiere, fisioterapista, assistente sociale, psicologo, operatore ASA/OSS, dietista, educatore, assistente spirituale, volontari. Dal momento del primo colloquio l'equipe di cure palliative rimane in costante dialogo con il medico di medicina generale per informarlo e coinvolgerlo nel percorso delle cure. AQUA garantisce la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore in sinergia con altri soggetti erogatori accreditati nell'ambito della rete locale di cure palliative.

   AQUA garantisce una segreteria con servizio di front-office, anche telefonico, aperta dal negli orari definiti per ogni singola sede; nei periodi di chiusura è sempre disponibile una segreteria telefonica e il servizio di reperibilità legata ai numeri telefonici istituzionali.

Prestazioni di telemedicina

OPPORTUNITÀ E AMBITI DI APPLICAZIONE DELLA TELEMEDICINA

La Telemedicina rappresenta un approccio innovativo alla pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza attraverso l'uso di dispositivi digitali, internet, software e delle reti di telecomunicazione. Attraverso la Telemedicina è possibile garantire la fruizione di servizi sanitari senza che il paziente o debba recarsi presso le strutture sanitarie, rendendo accessibili le cure attraverso uno scambio sicuro di dati, immagini, documenti e videochiamate, tra i professionisti sanitari e i pazienti, garantendo in alcune situazioni clinico-assistenziali lo svolgimento di prestazioni professionali equivalenti agli accessi tradizionali. Può essere un'opportunità innovativa in favore dei pazienti nell'ambito della prevenzione, della diagnosi, delle terapie e dei monitoraggi dei parametri clinici, ma anche per facilitare la collaborazione multidisciplinare sui singoli casi clinici e anche per lo scambio di informazioni tra professionisti.

Misura B1

La Misura B1 è finalizzata a garantire la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita delle persone con disabilità gravissima, che vivono in una delle condizioni elencate nel Decreto interministeriale Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze (FNA) 26 settembre 2016.

La misura prevede l'erogazione di un buono concesso a titolo di riconoscimento per l'assistenza fornita dal caregiver familiare e/o da personale di assistenza impiegato con regolare contratto.

La misura non costituisce un intervento di sostegno al reddito in sostituzione di altri interventi mirati o sostitutivi di prestazioni di natura diversa garantite nell'area sociale.

AQUA assiste i pazienti minori nei territori di ATS Città Metropolitana di Milano, Pavia e Insubria (ASST Lariana e Valle Olona)

I diritti degli assistiti

(dai quali conseguono i relativi doveri degli operatori del servizio)

Diritto all'informazione

Ogni utente ha il diritto di ottenere informazioni in modo semplice e chiaro sui propri diritti, sui servizi e sulle prestazioni erogate, sulle tariffe praticate e sulle modalità per presentare osservazioni sulla qualità dei servizi erogati. Ogni operatore porta il cartellino di riconoscimento in cui è esposta la propria identità e la propria mansione e qualifica.

Diritto ad un trattamento personalizzato

Ogni forma di attività e intervento sono finalizzati ad assicurare all'utente un'assistenza specifica con un alto grado di personalizzazione, sensibile alle esigenze e alla specificità di ognuno, derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione.

Diritto al rispetto della propria intimità

Ogni utente ha diritto in ogni circostanza al rispetto e che non sia offeso il proprio sentimento di pudore. È dedicata pertanto una particolare cura alla conservazione della sfera personale e intima della persona.

Diritto alla continuità assistenziale

In riferimento alle normative vigenti, ogni utente ha diritto alla continuità assistenziale. In caso di trasferimento ad altro Ente, AQUA metterà a disposizione la documentazione sanitaria necessaria e svolgerà gli atti necessari per garantire la continuità assistenziale dell'utente.

Diritto alla riservatezza

Ogni utente ha diritto alla riservatezza di tutti i dati e le informazioni di carattere personale, relativi a patologie e ogni circostanza che lo riguardi; tali informazioni sono protette dal rispetto delle normative vigenti in materia di privacy.

Diritto alla partecipazione

L'utente può contribuire con osservazioni, proposte e suggerimenti alla definizione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e alla personalizzazione degli stessi.

Diritto al reclamo

Ogni utente o familiare ha diritto a presentare osservazioni, segnalazioni e reclami, che saranno esaminati dai responsabili di riferimento. Le segnalazioni ed i suggerimenti degli utenti o dei loro familiari riceveranno una risposta entro massimo 15 giorni dal loro ricevimento.

Gestione reclami ed encomi

Reclami

AQUA garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in seguito ad atti o comportamenti che possono impedire, limitare o ridurre la fruibilità delle prestazioni o in seguito a disservizi o comunque a situazioni che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Gli eventuali reclami possono essere presentati attraverso il modulo disponibile sul sito internet aziendale **www.aquaassistenzadomiciliare.it** e inviandolo all'indirizzo e-mail **urp@aquadom.it.** AQUA provvederà a trasmettere la segnalazione al responsabile del servizio che, raccolte le informazioni in merito, si attiverà per risolvere il reclamo e comunicare un'appropriata risposta all'utente entro 15 giorni dalla segnalazione.

Encomi

Gli eventuali encomi possono essere presentati dall'utente compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet aziendale **www.aquaassistenzadomiciliare.it** e inviandolo all'indirizzo e-mail **urp@aquadom.it**. Il Coordinatore delle professioni sanitarie non mediche (per area di competenza della segnalazione) visiona l'encomio e informa il Direttore Sanitario, l'operatore oggetto dell'encomio e l'HR, che inserisce l'encomio nel fascicolo personale del lavoratore.

Dimissione/trasferimento e interruzione del servizio

Alla dimissione del percorso di cure, l'operatore di AQUA si occuperà di stendere una relazione conclusiva che richiami il percorso assistenziale che è stato sviluppato durante la presa in carico del paziente stesso e i risultati ottenuti. Tale relazione di dimissione verrà messa a disposizione della famiglia all'atto della dimissione, al fine di poterla consegnare al medico di medicina generale o a un qualsivoglia altro specialista che proseguirà il percorso terapeutico del paziente.

Nel caso in cui il paziente, durante la presa in carico di AQUA, necessitasse il trasferimento presso un'altra unità di offerta, l'operatore che ha in carico il paziente preparerà una relazione del percorso assistenziale che è stato sviluppato sino a quel momento e lo metterà a disposizione della famiglia o, in caso differente, il Coordinatore delle professioni sanitarie non mediche di AQUA potrà prendere contatto direttamente con la struttura che riceverà il paziente e inoltrerà la relazione scritta dall'operatore. Tutto questo al fine di garantire al paziente la migliore continuità assistenziale. AQUA, inoltre quando il paziente ne necessitasse può favorire il trasferimento tra i settori assistenziali per i quali la società è accreditata.

L'interruzione momentanea o definitiva del servizio di assistenza si realizza nei casi in cui la condizione clinica del paziente si stabilizzi o si modifichi a tal punto da presentare un quadro non compatibile con il percorso assistenziale di AQUA. In questo caso l'Unità Valutativa supporta la famiglia nella ricerca di una soluzione rispondente ai bisogni del paziente. È facoltà del paziente chiedere l'interruzione del servizio di assistenza.

Richiesta documentazione socio-sanitaria

Il personale di AQUA redige al domicilio del paziente idonea documentazione sanitaria. Il paziente può richiederne copia, compilando l'apposito modulo presente sul sito aziendale. La documentazione è consegnata entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta previo pagamento della tariffa di 20€.

Questionario di gradimento dei servizi

All'apertura di ogni Voucher Socio-Sanitario verrà consegnato al domicilio il "Questionario di Gradimento dei Servizi" da compilare da parte dell'utente o di un suo famigliare. Una volta compilato deve essere consegnato in busta chiusa all'operatore o presso le sedi operative. Annualmente verranno presentati, al personale sanitario e a tutte le Direzioni, i risultati dei questionari raccolti. Il Questionario è disponibile anche sul sito internet aziendale.

Informativa per il trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 - Decreto legislativo 30 Giugno 2003 n° 196 in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy) e del successivo GDPR 2016/679, si informa che:

1. I dati personali dei pazienti associati sia comuni che sensibili (i "Dati"), saranno trattati da AQUA con l'ausilio di mezzi cartacei, elettronici e/o automatizzati, per finalità riguardanti:

a. Gestione ed esecuzione dei servizi di cui sopra elencati;

b. Adempimenti di obblighi di legge, regolamento o normativa comunitaria (come ad esempio antiriciclaggio) e/o disposizioni di organi pubblici;

c. Eventuale informazione o promozione dei servizi di AQUA e rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi.

2. Il trattamento dei dati è:

a. Necessario per l'esecuzione e la gestione dei servizi di cui sopra elencati (1.a);

b. Obbligatorio in base a legge, regolamento o normativa comunitaria e/o disposizioni di organi pubblici (1.b);

c. Facoltativo ai fini dello svolgimento di informazione o promozione dei servizi di AQUA e della rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi (1.c);

3. I dati potranno essere comunicati ai seguenti soggetti quali autonomi Titolari:

a. Soggetti determinati, incaricati di AQUA fornitura di servizi strumentali o necessari all'esecuzione dei servizi di cui sopra elencati, quali - a titolo esemplificativo - soggetti incaricati della gestione degli archivi ed elaborazione dei dati, cliniche e/o aziende ospedaliere, laboratori di analisi;

b. Autorità Giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta per il raggiungimento delle finalità di cui il punto 1.b.

4. Titolare del trattamento è AQUA. Gli associati potranno richiedere lista dei Responsabili del trattamento, esercitare i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy in particolare ottenere dal Titolare la conferma dell'esistenza di dati che li riguardano, la loro comunicazione e l'indicazione della logica e delle finalità del trattamento, la cancellazione, l'aggiornamento o il blocco dei medesimi, nonché opporsi per motivi legittimi - e sempre nel caso di finalità commerciali - al trattamento scrivendo a: **privacy@aquadom.it.**



Sede organizzativa

Milano

Via della Giustizia, 10/B - 20125 Milano (MI)
Tel. 02 36552585 | da Lunedì a Venerdì | 9.00 - 17.30

Sedi operative

Breno

Via XXVIII Aprile, 16 - 25043 Breno (BS)
Tel. 0364 010019 | da Lunedì a Venerdì | 8.30 - 16.30
breno@aquadom.it

Apertura al pubblico:

da Lunedì a Venerdì | 8.30 - 16.30 orario continuato

Come raggiungerci:

Strada: SS42 | Bus: Bs1 - F28 | Treno: R3 - RE3

Brugherio

Via Giuseppe Meani, 115 - 20861 Brugherio (MB)
Tel. 02 36552585 | da Lunedì a Venerdì | 9.00 - 13.00; 14.00 - 17.00
info@aquadom.it

Apertura al pubblico per il servizio di cure palliative

da Lunedì a Venerdì |9.00 - 13.00; 14.00 - 17.00

Apertura previo appuntamento per il servizio di cure domiciliari

Come raggiungerci:

Tangenziale Est di Milano
Metro verde, fermata Cologno Nord e Autobus Circolare Unica Z304
e linea Cologno Vimercate Z323

Busto Arsizio

Via Benvenuto Cellini, 25 - 21052 Busto Arsizio (VA)
Tel. 0331 1736908 | da Lunedì a Venerdì | 9.00 - 13.00; 14.00 - 17.00
info@aquadom.it

Apertura al pubblico per il servizio di cure palliative

da Lunedì a Venerdì |9.00 - 13.00; 14.00 - 17.00

Apertura previo appuntamento per il servizio di cure domiciliari

Come raggiungerci:

Autostrada: A4
Ferrovia: Stazione di Busto Arsizio
Mezzi pubblici: Bus 55, H609, Z625

Castiglione delle Stiviere

Via Pretorio, 7 - 46043 Castiglione delle Stiviere (MN)
Tel. 0376 1710211 | da Lunedì a Venerdì | 9.00 - 17.30
castiglione@aquadom.it

Apertura al pubblico:

da Lunedì a Venerdì | 9.00 - 17.30

Come raggiungerci:

Autostrada: A4
Mezzi pubblici: bus 2, LN08

Milano

Via della Giustizia, 10/B - 20125 Milano (MI)
Tel. 02 36552585 | da Lunedì a Venerdì | 9.00 - 17.30
info@aquadom.it

Apertura al pubblico:

da Lunedì a Venerdì | 9.00 - 17.30

Come raggiungerci:

Autostrada: A1, A4, A7, A8, A9
Ferrovia: Stazione Milano Centrale
Aeroporto: Milano Malpensa, Bergamo Orio al Serio
Mezzi pubblici: M3, bus 43-81

Vigevano

Via Damiano Chiesa 16 - 27029 Vigevano (PV)
Tel. 0382 1891795 | da Lunedì a Venerdì | 9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00
pavia@aquadom.it

Apertura al pubblico per il servizio di cure palliative:

da Lunedì a Venerdì | 9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00

Apertura previo appuntamento per il servizio di cure domiciliari

Come raggiungerci:

Autostrada A4, A7
Ferrovia: Stazione di Vigevano

In orario di chiusura è attivo il centralino con risponditore automatico

VISITA IL NOSTRO SITO:

www.aquaassistenzadomiciliare.it

SEDE LEGALE

Milano
Via della Giustizia 10/b - 20125 Milano
Tel. 02 36552585

E-MAIL

info@aquadom.it

Aggiornata al 29/10/2026