

Assistenza domiciliare

Carta dei servizi



Indice

1	Carta dei servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare Caritas	3
2	Chi siamo?	4
3	Il nostro obiettivo	4
4	I nostri utenti	4
5	L'orario di servizio	4
6	I nostri pensieri guida sull'assistenza e la cura	4
7	Le nostre prestazioni	5
8	Primo contatto	7
9	Inizio e portata della cura	7
10	Fine dell'assistenza	7
11	Tariffe e pagamento	8
12	I diritti dei nostri utenti	8
13	Obblighi dei nostri utenti	9
14	Valutazione del servizio	9
15	Il team della Caritas assistenza domiciliare	10
16	I volontari	10
17	Il nostro organigramma	11
18	Collaborazione con altri servizi	12
19	Condizioni quadro	12
20	Standard e controlli di qualità	12
21	Contatti per le richieste di informazioni	13
22	Modulo di reclamo	15
23	Modulo per suggerimenti	16

1 Carta dei servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare Caritas

(per i distretti Merano e dintorni, Val Passiria e Naturno)

La Carta dei servizi dell'Assistenza domiciliare:

- **dà informazioni** sull'offerta dei servizi dell'Assistenza Domiciliare Caritas, con l'obiettivo di avvicinare il servizio ai cittadini e alle cittadine.
- **descrive** le modalità di accesso, spiega la partecipazione ai costi nonché la quantità e la durata dei servizi offerti.
- **impegna** il servizio di Assistenza Domiciliare Caritas di definire criteri di qualità e di creare strumenti per controllarli.
- **indica** i diritti e i doveri delle persone che usufruiscono del servizio.
- **evidenzia** le modalità per sporgere reclami e per proporre miglioramenti.



2 Chi siamo?

L'Assistenza Domiciliare Caritas è un servizio della Caritas Diocesi Bolzano Bressanone. La Caritas è un'organizzazione non profit, con la forma legale di una fondazione ecclesiale. Dal 2005 la Caritas fornisce assistenza domiciliare nei distretti di Merano, Passiria e Naturno per conto della Comunità comprensoriale Burgraviato.

3 Il nostro obiettivo

L'assistenza domiciliare ha lo scopo di favorire la permanenza della persona non autosufficiente nel suo abituale ambiente di vita il più a lungo possibile, sostenere e promuovere la loro autonomia, garantendo al contempo assistenza e cura adeguate, coinvolgendo la loro rete sociale e familiare. Tale finalità è perseguita attraverso azioni di consulenza, prevenzione e assistenza in situazioni di bisogno individuale e familiare. (secondo le leggi vigenti)

4 I nostri utenti

Possono usufruire dell'assistenza domiciliare secondo le leggi vigenti persone anziane, minori e le loro famiglie, adulti difficoltà sociale, persone con disabilità, persone con dipendenze o con problemi psichici nei distretti sociali di Naturno, Val Passiria, e Merano (esclusa la città di Merano).

Persone che ricevono l'assegno di cura non collocate in una residenza per persone anziane o in un convitto di cura, hanno diritto ad almeno 36 ore di prestazioni all'anno, stabilito con delibera della Giunta Provinciale. Salvo situazioni eccezionali, all'utente viene garantito al massimo 20 ore di prestazioni a domicilio a settimana.

5 L'orario di servizio

Il servizio di Assistenza Domiciliare è organizzato secondo i bisogni delle persone assistite. E' aperto tutto l'anno, dalle ore 7 del mattino fino alle ore 19, al bisogno anche fino alle ore 22, il finesettimana e nei giorni festivi.

6 I nostri pensieri guida sull'assistenza e la cura

I seguenti pensieri guida, elaborati dai nostri operatori e dalle nostre operatrici, orientano il nostro lavoro:

- L'impegno centrale dell'Assistenza Domiciliare Caritas è quello di favorire la permanenza alle persone non autosufficienti nel suo abituale ambiente di vita il più a lungo possibile. Il nostro approccio tiene conto sia del fabbisogno di aiuto, supporto, assistenza e cura, sia

delle possibilità delle persone e delle famiglie di attivare risorse di auto aiuto e di mutuo aiuto.

- Includiamo la rete sociale delle persone: La famiglia, gli amici e le amiche e altre persone coinvolte nell'assistenza.
- Lavoriamo in stretta collaborazione con altri servizi: (servizio infermieristico, medici di base, ospedali, RSA, distretti sociali, servizi specialistici ecc.).
- Il servizio di Assistenza Domiciliare approccia ogni persona con stima e rispetto della sua dignità, indipendentemente da età, nazionalità, religione e status sociale.
- Vogliamo prestare assistenza, cura e consulenza in modo olistico. Prendiamo sul serio i bisogni fisici, psichici, spirituali e sociali.
- Nella pianificazione e realizzazione dell'assistenza seguiamo il modello "AEDL"-¹ di Monika Krohwinkel².

7 Le nostre prestazioni

Le nostre prestazioni corrispondono alle leggi vigenti. Le seguenti prestazioni vengono offerte:

Prestazioni erogate direttamente al domicilio dell'assistito

Assistenza domiciliare sociale qualificata

Igiene personale

Aiuto nella cura del corpo per garantire l'igiene personale, cura del corpo totale e parziale, aiuto doccia e bagno, cura dei piedi, igiene intima, igiene orale e dentale, cura dei capelli. Obiettivo: Mantenimento/ miglioramento delle condizioni fisiche/ psichiche, dell'igiene personale, prevenzione e riduzione delle malattie, possibilità di continuare a vivere nella propria abitazione, miglioramento/mantenimento dell'autonomia.

Attività socio-pedagogica: Assistenza a giovani o adulti con vari problemi (ad es. problemi psichici, malattie, disabilità fisica, aiuto familiare), attuazione ed accompagnamento in vari interventi pratici e di formazione della personalità.

Obiettivo: Mantenimento e miglioramento del senso di responsabilità e dell'autonomia, maggiore integrazione sociale, promozione dello sviluppo della personalità, delle capacità sociali, cognitive ed emozionali.

¹ Le AEDL rappresentano tutte le attività che le persone svolgono per gestire la (quotidiana) giornata in autonomia. Con l'aiuto dell'AEDL si possono individuare i bisogni assistenziali individuali di una persona bisognosa di cure. Le AEDL aiutano nella cura in fase di creazione di un piano assistenziale, poiché le 13 AEDL possono essere formulate per il rispettivo residente sotto forma di abilità e deficit.

² **Monika Krohwinkel** (* 1941 ad Amburgo) dal 1993 al 1999 è stata professoressa di infermieristica presso "Evangelischen Fachhochschule Darmstadt". Ha pubblicato per la prima volta il suo modello infermieristico olistico (AEDL) nel 1984.

Attività socio-geriatrica: Persone anziane in situazioni di emergenza o non più autosufficienti, sostegno all'autonomia nella vita quotidiana, attivazione e animazione, aiuto all'autoaiuto.

Cure mediche di base, sempre in collaborazione con i servizi specializzati. Aiuto medico semplice (per esempio medicazioni semplici) per persone ammalate, in accordo e su delega con i servizi specializzati, per garantire un'assistenza adeguata.
Obiettivo: Possibilità di continuare a vivere nella propria abitazione, miglioramento delle condizioni di salute.

Addestramento e accompagnamento all'autonomia abitativa: Supporto ed addestramento alla gestione delle attività quotidiane e all'amministrazione domestica (per es. cucinare, pulire, lavare, fare la spesa, gestire contatti con banche, autorità).
Obiettivo: Miglioramento dell'autonomia abitativa, promozione dello sviluppo della personalità, supporto all'integrazione sociale e lavorativa.

Attivazione e animazione: preparazione ed attuazione delle attività di animazione (per es. passeggiate, giochi di gruppo, attività ricreative).
Obiettivo: Riduzione dell'isolamento sociale, promozione dell'autoiniziativa, miglioramento della partecipazione autonoma alla vita sociale.

Sostegno e intervento in situazioni di crisi: Pianificazione ed attuazione di provvedimenti immediati tenendo conto delle condizioni e delle aspirazioni dell'utente e/o dei familiari e delle persone di riferimento. Se necessario, coinvolgimento di altre persone, servizi o autorità.
Obiettivo: Alleggerimento della situazione, alleviamento di sofferenze fisiche e/o psichiche, supporto.

Assistenza domiciliare sociale semplice

Aiuto domestico combinato con altre prestazioni sociali; supporto nella gestione della casa per rendere possibile la permanenza nella consueta situazione abitativa.

Trasporto/accompagnamento: combinato con altre prestazioni sociali

Prestazioni nei centri diurni

Nei centri diurno vengono offerte le seguenti prestazioni:

- bagno/doccia con/senza assistenza
- lavaggio dei capelli
- pedicure
- pulizia della biancheria

Pasto a domicilio

Pasto a domicilio **con** consenga

Pasto a domicilio **senza** consenga

8 Primo contatto

Le prestazioni possono essere richiesti direttamente dagli interessati o dai loro familiari telefonicamente, per e-mail o personalmente presso gli uffici di coordinamento dell'Assistenza Domiciliare nel distretto di riferimento (appuntamento consigliato). In caso la / il coordinatrice / coordinatore è attualmente fuori sede, gli interessati verranno richiamati entro un massimo di due giorni lavorativi.

Una panoramica dei comuni e dei distretti:

Distretto sociale di Naturno: Naturno, Parcines, Plaus, Senales

Distretto sociale di Merano/d'intorni: Lagundo, Avelengo, Caines, Marlengo, Riffiano, Scena, Tirolo, Verano

Distretto sociale di Passiria: St. Martin, St. Leonhard, Moos

9 Inizio e portata della cura

Dopo la richiesta, mediamente dopo 3 giorni avviene una prima visita a domicilio da parte della coordinatrice/coordinatore del distretto, durante la quale vengono valutate e discusse le esigenze di assistenza e supporto in loco e vengono fornite informazioni più dettagliate sull'assistenza domiciliare. Vengono raccolte informazioni sull'integrazione della rete sociale e sull'eventuale presenza di altri servizi. Dopo il colloquio iniziale, il richiedente riceve prima una conferma orale e scritta con informazioni sull'entità delle prestazioni previste. Dopo che la richiesta è stata accettata, un primo piano assistenziale viene elaborato dal/la coordinatrice/coordinatore del distretto entro un massimo di due giorni. Il tipo e l'entità delle prestazioni sono definiti e una programmazione iniziale avviene in consultazione con il richiedente.

In situazioni di emergenza, l'assistenza avviene entro 24 ore, altrimenti previo accordo con la persona assistita e/o la famiglia, di regola entro una settimana lavorativa. Nel corso delle prime tre settimane dopo l'inizio dell'assistenza, la pianificazione assistenziale viene completata in collaborazione tra coordinamento del distretto, il/la collaboratore/trice e in scambio con l'utente e i loro familiari. Se sono coinvolti altri servizi (ad es. servizio infermieristico), si cerca la migliore collaborazione possibile.

Le prescrizioni di buoni servizio possono essere adempite presso un servizio accreditato come Caritas Assistenza Domiciliare. Richieste a base di buoni servizi hanno priorità secondo le leggi vigenti.

Per usufruire dei servizi di assistenza domiciliare è necessaria una domanda scritta.

10 Fine dell'assistenza

L'assistenza può essere interrotta o conclusa in qualsiasi momento dalle persone assistite o dai loro familiari di riferimento. Ci sono vari motivi per la conclusione dell'assistenza, spesso si tratta del recupero dell'autonomia, di una diversa organizzazione dell'assistenza o del decesso della persona assistita. In ogni caso, l'Assistenza Domiciliare Caritas desidera accompagnare e supportare la persona e/o la sua famiglia in questo passaggio. Perciò alla fine dell'assistenza è

sempre prevista una visita a domicilio, se gradita, per riflettere insieme sulla collaborazione e per concludere bene il percorso.

11 Tariffe e pagamento

Le prestazioni dell'assistenza domiciliare sono a pagamento. Sono esclusi l'informazione e la prima consulenza. Le tariffe massime sono stabilite annualmente dalla Giunta Provinciale e sono disponibili al seguente link: <https://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita/anziani/assistenza-domiciliare.asp>

I gestori sono tenuti a rispettare tali importi. Sono graduati in base al reddito e al patrimonio e dipendono dalla valutazione non autosufficienza. Se non si desidera il calcolo della tariffa, verrà applicata la tariffa massima. I cittadini possono richiedere le agevolazioni tariffarie presso l'ufficio assistenza domiciliare della Caritas. Per il calcolo viene rilevato e valutato l'intero reddito e patrimonio della persona richiedente (in caso di coniugi anche il reddito del marito/moglie, nel caso di figli minorenni l'intera famiglia/comunità familiare stretta - EEVE). La tariffa agevolata si applica a partire dalla data di presentazione della domanda comprensiva di tutti i documenti/informazioni richiesti. In caso di utenti minorenni con disabilità psichica o fisica permanente, le tariffe per l'assistenza domiciliare sono ridotte del 50%. Le fatture vengono inviate mensilmente. Possono essere pagati tramite bonifico bancario presso tutte le banche. Appuntamenti disdetti o spostati con meno di 24 ore di anticipo verranno addebitati. Per ogni prestazione verrà addebitato un tempo minimo di assistenza di 15 minuti.

12 I diritti dei nostri utenti

Diritto all'informazione e trasparenza: Gli utenti hanno diritto ad essere informati in maniera esauriente, comprensibile e trasparente sul tipo e la qualità della prestazione offerta, sulle modalità di accesso ed utilizzo e sulla compartecipazione ai costi a loro carico prevista.

Diritto ad un trattamento equo: Tutti gli utenti hanno diritto ad un trattamento equo nelle medesime situazioni di bisogno, senza privilegi o discriminazioni.

Diritto alla protezione dei dati: I dati personali dei nostri sono trattati in modo confidenziale e responsabile in conformità con il Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE (GDPR) 679/2016.

Diritto a un trattamento professionale: I nostri utenti hanno diritto a un trattamento professionale e umano, **di qualità** e diritto alla continuità nell'**erogazione del servizio**.

Diritto di partecipazione: Gli utenti hanno diritto alla partecipazione e codeterminazione nella pianificazione e attuazione del proprio programma.

Diritto al rispetto della dignità: L'assistenza domiciliare Caritas si impegna ad un trattamento attento e rispettoso della dignità delle persone loro affidate.

Diritto di accesso alla documentazione: Gli utenti dei nostri Servizi hanno il diritto, nell'ambito della normativa vigente, di accedere alla documentazione riguardante la loro persona.

Diritto di proposta: Cerchiamo costantemente di svilupparci ulteriormente. I nostri utenti sono sempre invitati a esprimere proposte di miglioramento.

13 Obblighi dei nostri utenti

Rispettare gli accordi: Gli utenti sono tenuti a rispettare gli accordi presi sia verbalmente che per iscritto.

Rispetto dell'obbligo di pagamento: Gli utenti si impegnano di pagare gli importi dovuti entro le scadenze.

Gli utenti sono invitati a segnalare i **cambiamenti sociali e di salute** che incidono sul servizio dell'assistenza domiciliare.

I clienti interagiscono in **modo rispettoso** con gli operatori dell'assistenza domiciliare.

14 Valutazione del servizio

Caritas Assistenza Domiciliare si impegna a fornire un lavoro soddisfacente agli utenti. Si impegna di migliorare continuamente il servizio ad adottarlo alle mutevoli esigenze degli individui e della società. Le persone assistite sono al centro del servizio e ci sono varie opportunità per avere voce in capitolo. Si può trattare di suggerimenti, consigli o reclami, che possono essere comunicati come segue:

Colloquio con il/la coordinatrice/coordinatore del distretto e/o la responsabile di servizio dell'assistenza domiciliare Caritas. È sempre possibile avere un colloquio personale o telefonico con i responsabili dell'assistenza domiciliare.

Il reclamo formale: È possibile presentare reclami per iscritto per posta scrivendo a Caritas Assistenza Domiciliare, Via Galileo Galilei 84, 39012 Merano oppure per e-mail hauspflege@caritas.bz.it. Se lo si desidera, è possibile compilare il modulo di reclamo (vedi appendice). A tutti i reclami scritti verrà data risposta entro 7 giorni lavorativi (data di protocollo). Se una domanda di assistenza viene respinta, è possibile presentare ricorso entro 30 giorni. Il ricorso scritto può essere indirizzato a *Caritas Assistenza Domiciliare, Responsabile di servizio, Via Galileo Galilei 84, 39012 Merano* oppure a Provincia Autonoma Bolzano Alto Adige, Comitato della Provincia per il Sociale, Sezione Ricorsi, Ufficio anziani, Via Kanonikus Michael Gamper 1, 39100 Bolzano.

Sondaggio clienti: Viene condotta regolarmente un sondaggio sulla soddisfazione dei clienti per valutare e migliorare continuamente il servizio. I risultati sono pubblicati nella relazione annuale.

15 Il team della Caritas assistenza domiciliare

I nostri professionisti del settore assistenziale

Le collaboratrici ed i collaboratori della Caritas assistenza domiciliare sono tutti professionalmente qualificati. Nell'assistenza domiciliare lavorano operatore/operatrice socio-assistenziale, assistente geriatrico/geriatrica ed assistenziale, operatore socio-sanitario/operatrice socio-sanitaria. Il nostro team frequenta regolarmente corsi di formazione, partecipa alle riunioni settimanali del team e a supervisioni d'equipe, al fine di riflettere sulle loro attività professionali e rafforzare ed espandere competenze e qualifiche.

I nostri coordinatrici/coordinatori del distretto

I nostri coordinatrici/coordinatori del distretto conduce il colloquio iniziale e la prima visita, al domicilio delle/dei clienti, prende in consegna le domande per prestazioni dell' Assistenza domiciliare, valuta e decide se sono erogabili. Lei/lui valuta la situazione di bisogno ed elabora, insieme con le/i richiedenti e/o i loro familiari ed eventualmente con i Servizi coinvolti, il piano di assistenza. Lei/lui decide l'assegnazione del personale professionale e coordina gli interventi degli stessi con piani settimanali di lavoro, controllando la qualità, efficienza ed efficacia. La coordinatrice/il coordinatore mantiene i contatti e, se necessario, collabora con i servizi del distretto socio-sanitario, anche partecipando alle riunioni distrettuali e di rete. Mantiene anche i contatti con i volontari, gli utenti e le loro persone di riferimento.

La/il responsabile di servizio

Il/la responsabile del servizio è responsabile del buon funzionamento di esso, dell'organizzazione e della corretta gestione del servizio affidatogli, nonché del personale, nel rispetto dei compiti del/la coordinatore/coordinatrice. Lei/lui garantisce la qualità e lo sviluppo continuo del servizio e dei professionisti. In qualità di persona di contatto per la Comunità Comprensoriale Burgraviato, è responsabile di tutte le domande e i suggerimenti di carattere organizzativo e contenutistico e assicura una buona collaborazione con i partner della rete.

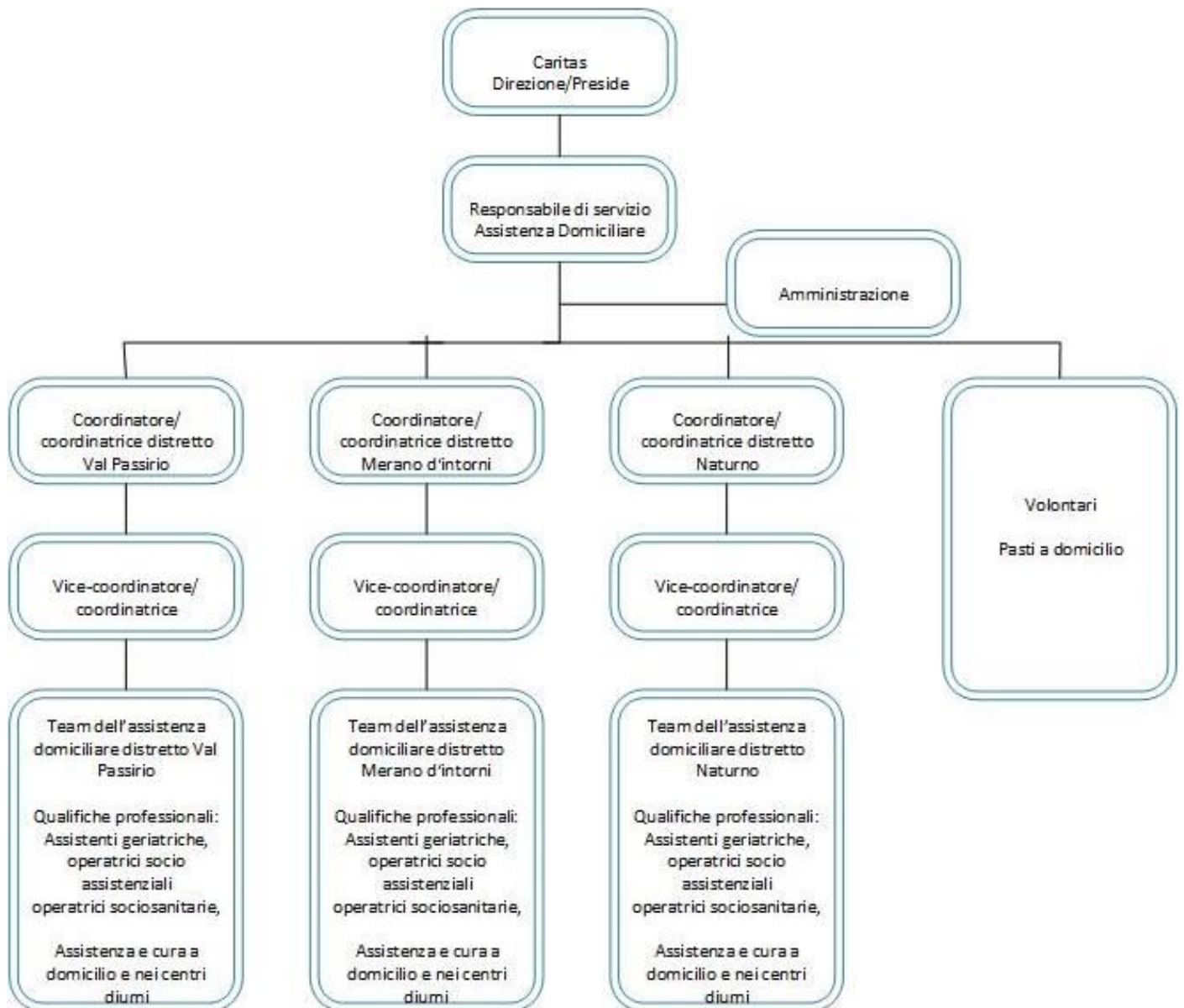
16 I volontari

Cosa faremmo senza di loro? I volontari sono un aiuto prezioso e indispensabile per la Caritas e i nostri servizi.

Il gruppo di volontari "pasti a domicilio" conta un totale di 220 donne e uomini. Sono un pilastro indispensabile dell'assistenza domiciliare Caritas e si occupano in modo affidabile della distribuzione dei "pasti a domicilio" nei distretti di Naturno, della Passiria e della zona di Merano e d'intorni durante tutto l'anno.

Per informazioni sul volontariato nell'assistenza domiciliare, contattate Caritas Assistenza Domiciliare, via Galileo Galilei 84, Merano, Tel. 0473 495 650.

17 Il nostro organigramma



18 Collaborazione con altri servizi

L'Assistenza domiciliare Caritas si pone come partner nella rete del territorio e collabora con loro. Particolare attenzione è rivolta alla collaborazione con i servizi sanitari e sociali del territorio. In tutti i distretti si tengono incontri regolari con le équipe del servizio infermieristico e i responsabili dei distretti socio-assistenziali, per scambiare informazioni e potersi organizzare meglio.

A livello locale, lavoriamo a stretto contatto con le comunità politiche, ma anche con associazioni e organizzazioni particolarmente impegnate nell'accompagnamento delle persone.

19 Condizioni quadro

La Caritas fornisce assistenza domiciliare nei suddetti distretti per conto della Comunità Comprensoriale del Burggraviato.

Le specifiche definite contrattualmente descrivono in modo molto preciso i servizi da fornire e i relativi standard di qualità. Questi accordi definiscono l'estensione totale dei servizi da fornire nei singoli distretti e determinano il finanziamento incrociato del servizio da parte del settore pubblico.

20 Standard e controlli di qualità

Assistenza Domiciliare Caritas si impegna a garantire e migliorare la propria qualità attraverso le seguenti misure:

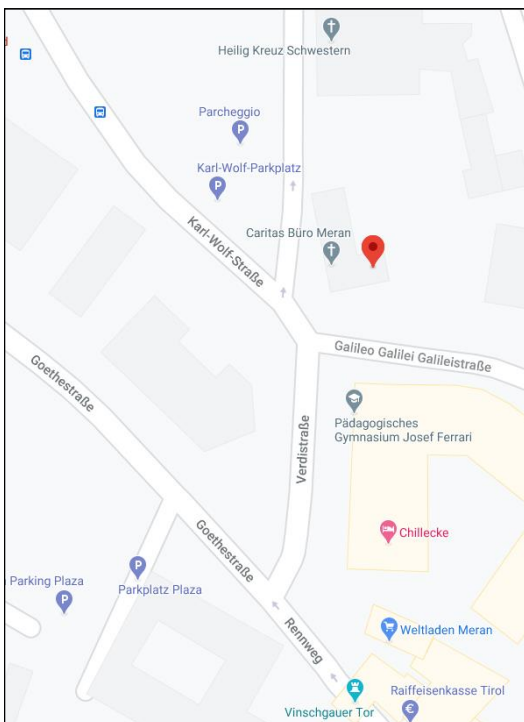
- Attuali standard di assistenza e infermieristica
- Pianificazione e documentazione dell'assistenza aggiornate
- Formazione continua per i nostri collaboratori/collaboratrici e coordinatori/coordinatrici
- Riunioni d'équipe, supervisione d'équipe
- Indagini sui clienti (ogni 2 anni) per verificare la loro soddisfazione
- sistema per raccogliere suggerimenti e gestione dei reclami
- Gestione efficiente ed efficace del servizio attraverso le nuove tecnologie

21 Contatti per le richieste di informazioni

Amministrazione e gestione

Via Galileo Galilei 84
I-39012 Merano
Tel. 0473 495650
Fax 0473 495655
Internet: www.caritas.bz.it
E-Mail: hauspflege@caritas.bz.it

Orari di apertura:
lun-ven: ore 8.00 – ore 12.30
lu-giov: ore 14.00– ore 16.00



Distretto Merano d'intorni



Comuni:
Lagundo, Avelengo, Caines,
Marlengo, Riffiano, Scena,
Tirolo, Verano.

Caritas Assistenza Domiciliare

Distretto Merano d'intorni
Via Roma 3
I-39012 Merano
Tel. 0473 553 009
Fax 0473 496 801
Persona di contatto: Vivian Schiener
orario ufficio: lun-ven: ore 8.00 - ore 12.00

E-Mail: hpmeranland@caritas.bz.it oppure
Vivian.Schiener@caritas.bz.it
Cellulare: 335 677 60 96



Distretto Val Passiria



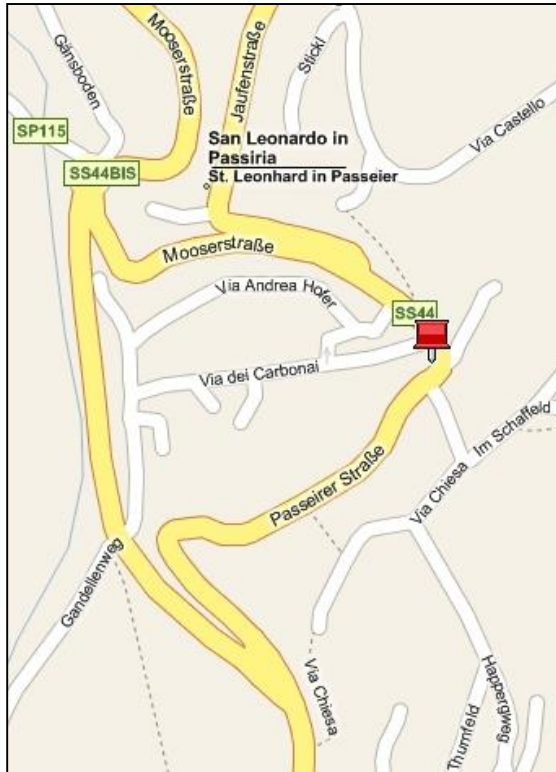
Comuni:
Moso, S.Martino, S.Leonardo

Caritas Assistenza Domiciliare

Distretto Val Passiria
Via Passiria 3
I-39015 S. Leonardo
Tel. 0473 205109

Persona di contatto: Miriam Gufler
orario ufficio: lun-ven: ore 8.00 - ore 12.00

E-Mail: hppasseier@caritas.bz.it oppure
Miriam.Gufler@caritas.bz.it
Cellulare: 335 677 93 44



Distretto di Naturno



Comuni;
Naturno, Parcines, Plaus,
Senales

Caritas Assistenza Domiciliare

Distretto Naturno
Via Flora Gustav 8
I-39025 Naturno
Tel. 0473 671 830
Fax 0473 671 801

Persona di contatto: Franziska Pircher
orario ufficio: lun-ven: ore 8.00 - ore 12.00

E-Mail: hpnaturno@caritas.bz.it oppure
Franziska.Pircher@caritas.bz.it
Cellulare: 335 677 64 63



22 Modulo di reclamo

Spett.le

.....
.....
.....
.....

Tel.No.

Fax.No.....

E-Mail.....

Presentazione di reclamo

Se il reclamo/suggerimento è accompagnato da un nome o da un indirizzo di contatto, Caritas Assistenza Domiciliare si impegna a rispondere o a prendere contatto entro 7 giorni lavorativi.

La/il sottoscritta/o nato/a a il e
residente a, presenta reclamo per le seguenti ragioni:

Descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati:

.....
.....
.....
.....

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....
.....
.....

Data e firma.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATAMENTO DI DATI PERSONALI

In base a quanto previsto dal Reg.to EU 2016/679 ("GDPR"), si informa che Caritas – titolare del trattamento - tratterà i dati forniti per acquisire, analizzare e gestire il reclamo proposto.

È possibile rivolgersi al titolare per l'esercizio dei propri diritti, tra cui rientrano il diritto d'accesso ai dati, d'integrazione, rettifica e cancellazione scrivendo a privacy@caritas.bz.it. Allo stesso indirizzo è anche possibile richiedere l'informativa privacy completa.

23 Modulo per suggerimenti

Spett.le

.....
.....
.....
.....

Tel.No.

Fax.No.....

E-Mail.....

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali..

Quale problema è stato identificato / Qual è la proposta?

.....
.....
.....
.....
.....

Proposta di soluzione/miglioramento:

.....
.....
.....
.....

Nome e Cognome. _____

Via, CAP, città: _____

Tel. No. _____ E-Mail _____

Data e firma

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATAMENTO DI DATI PERSONALI

In base a quanto previsto dal Reg.to EU 2016/679 ("GDPR"), si informa che Caritas – titolare del trattamento - tratterà i dati forniti per acquisire, analizzare e gestire il reclamo proposto.

È possibile rivolgersi al titolare per l'esercizio dei propri diritti, tra cui rientrano il diritto d'accesso ai dati, d'integrazione, rettifica e cancellazione scrivendo a privacy@caritas.bz.it. Allo stesso indirizzo è anche possibile richiedere l'informativa privacy completa.