



## UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

*"Andromeda"*



---

### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

# CARTA DEI SERVIZI

1 Gennaio 2026

## INDICE

Presentazione della Direzione.....	3
La Carta dei Servizi.....	4
Visione, Missione e Valori.....	6
Organigramma.....	9
Fini istituzionali.....	10
Informazioni sulla sede operativa.....	12
Come raggiungere la Struttura.....	12
Diritti e Doveri.....	16
Le Cure Palliative Domiciliari.....	19
Tutela della privacy.....	17

---

### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## **Presentazione della Direzione**

La *Carta dei Servizi* è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le *HCS Group Italia S.r.l.*, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Utenti e ai loro Familiari/caregiver.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa regionale vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM), ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze degli Utenti.

Nella realizzazione della presente *Carta dei Servizi* si è voluto cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità delle Unità di Cure Palliative Domiciliari e, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Utenti, Familiari.

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.



**Amministratore Unico**

**Johnny Vinella**



**Direttore Servizi Informativi**

**Ivan Paloscia**

**Direttrice - Amministrazione**



**Finanza e Controllo**

**Claudia Spognardi**

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

# La Carta dei Servizi

## Significato del documento

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare dell'UCP-DOM, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Utenti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative all'Unità di Cure Palliative, ai servizi e prestazioni erogati: modalità di accesso ai servizi, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nell'Azienda.

Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di attivazione*, alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente dell'Azienda, all'*accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale dell'Azienda.

In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

## Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Aziende Sanitarie

---

### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

Locali, agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

È altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

1. sia consapevole delle attività complessivamente svolte
2. possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che l'Azienda è in grado di soddisfare
3. orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Utenti e ai loro Familiari/caregiver affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

## **Presentazione della Società HCS Group**

HCS Group Italia S.r.L. è una giovane società nata nel 2021 orientata alla gestione di assistenza al domicilio di persone autosufficienti e non.

HCS Group nasce dalla volontà di tre professionisti che operano nel settore sociosanitario e delle fragilità da molti anni, e che hanno condiviso un progetto comune di offrire al domicilio una formula innovativa di assistenza e presa in carico a 360°.

La sede legale e operativa di HCS Group Italia S.r.L. è a Milano in Via Filippo Palizzi n.119/D, l'Amministratore Unico e Legale Rappresentante, nonché Direttore Operativo è il Sig. Johnny Vinella, la Direttrice "Amministrazione, Finanza e Controllo", nonché Case Manager e Responsabile Formazione è la Dott.ssa Claudia Spognardi e il Direttore Servizi Informativi, nonché Coordinatore è il Dott. Ivan Paloscia.

Le caratteristiche dell'invecchiamento della popolazione in Italia, il suo volume e le proiezioni sull'evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, impongono ogni giorno nuove sfide alle quali l'iniziativa privata sta rispondendo con un importante sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo.

HCS Group si è specializzata nell'assistenza di persone affette da particolari patologie degenerative del sistema nervoso centrale, patologie vascolari e psichiatriche (malattia di Alzheimer, morbo di Parkinson, sclerosi multipla, demenze senili, oncologici)

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

# **Visione, Missione e Valori**

## **La Visione**

L'invecchiamento della popolazione, il cambiamento nella struttura della famiglia, la maggiore incidenza di patologie degenerative, nonché non ultima la pandemia da Coronavirus SARS-COV02, determinano una crescente richiesta di servizi socio assistenziali diversificati, spesso ad alto contenuto sanitario.

L'esigenza di maggiore efficienza nell'utilizzo di risorse induce le organizzazioni pubbliche a rivedere la propria offerta e la relazione con gli operatori privati, generando sul territorio crescenti esigenze legate alla post-acuzia, alla cronicità e alla disabilità.

La sfida del futuro richiede operatori capaci di sviluppare specifiche aree di eccellenza, che riconoscano la centralità della persona e che siano in grado di rispondere con tempestività alle richieste del territorio.

## **La nostra Missione**

La missione di HCS Group è quella di assicurare attraverso la gestione delle sue unità d'offerta, interventi di natura sanitaria, socio-sanitaria e sociale a favore di persone anziane e non, che si trovano in uno stato di fragilità, autosufficienti, parzialmente autosufficienti o completamente non collaboranti, volti a migliorarne i livelli di autonomia, mantenerli e a promuoverne il benessere.

Gli utenti, dei quali attualmente ci occupiamo, si caratterizzano in gran parte per la loro grave dipendenza, persone affette da demenza senile, patologie neurologiche degenerative e ortopediche i cui bisogni sanitari e assistenziali richiedono cure continuative.

HCS Group tende ad assicurare un'assistenza marcatamente riabilitativa, orientata al rispetto delle persone, alla valorizzazione delle capacità residue, all'offerta di tutte le possibilità di stimolo e alla promozione psicofisica dei propri Utenti per il recupero ed il mantenimento del più alto grado possibile di autonomia, il tutto con professionisti di comprovata esperienza e spiccate capacità operative e comunicative.

L'azione di HCS Group è ispirata al principio che ogni Utente è una persona unica, un soggetto portatore di un vissuto esistenziale, e di valori propri. L'Utente va pertanto accettato, compreso e rispettato in quanto essere umano, con la sua autentica storia, il suo bagaglio di esperienze uniche ed irripetibili e la sua dignità.

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

Per fare ciò risulta imprescindibile coniugare i requisiti organizzativi con le caratteristiche ambientali del domicilio dell'Utente.

Finalità ultima è “guadagnare salute e benessere” in un'ottica che vede la persona con disabilità non solo come “malato”, ma come “soggetto portatore di diritti ed istanze proprie”; in questa ottica HCS Group è impegnata a garantire all'utente un'assistenza ispirata ai principi di dedizione, eguaglianza e assoluta imparzialità, erogando le prestazioni dovute con diligenza.

Quando ci si confronta con la malattia inguaribile si può essere indotti a pensare che ormai non ci sia più nulla da fare come se l'ultima fase della vita non fosse molto di più che un momento di dolorosa e inutile attesa.

Eppure è proprio in questo breve periodo di vita, che vivono i nostri Utenti, che dedichiamo tutta la nostra attenzione, da un lato per rispondere ai bisogni di tipo sanitario e dall'altro per restituire importanza e dignità alla vita e al tempo che resta a disposizione.

Quando una persona si imbatte nel difficile percorso della fase finale della malattia non si trova più di fronte a qualcosa da combattere, ad un ostacolo da superare.

La sfida diventa quella di imparare a convivere ed accettare tale nuova condizione, accettare le regole della vita stessa e sperimentare la possibilità di vivere questo tempo in modo sereno, libero dal dolore, circondato dagli affetti delle persone care, assistito da operatori preparati e motivati che si prendono cura di ogni esigenza fisica e psicologica, relazionale e spirituale.

La morte fa paura perché è umanamente difficile da concepire, e forte è il dolore che provoca la perdita di una persona cara, soprattutto quando arriva inaspettatamente.

Nel caso della malattia che concede una fase terminale, il tempo assume un valore straordinario. È possibile stare insieme proponendosi di raggiungere degli obiettivi a breve termine, magari anche solo manifestando il proprio affetto o semplicemente salutandosi per l'ultima volta. Piccoli gesti, semplici, ma preziosi.

Il compito che ci prefiggiamo è quello di offrire ai nostri assistiti un servizio accogliente, delicato, professionale e rispettoso; dove la persona malata e la sua famiglia possano comprendere che anche il tempo di malattia può essere vissuto con valore, dignità e partecipazione.

Attraverso questa carta dei servizi vogliamo realizzare una comunicazione che renda leggibili i principi fondamentali su cui i servizi stessi si fondano: equità di fruizione, appropriatezza delle cure, continuità, qualità dell'assistenza.

E tali sono i nostri impegni, convinti come siamo, che queste siano le costanti che devono caratterizzare un servizio sanitario pubblico.

---

#### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## I nostri Valori

Il **Rispetto** per noi è il riconoscimento dell'unicità e della diversità di ogni persona, ci induce a dare valore al ruolo, al lavoro e alle idee di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere e ottenere attenzione.

La volontà di **Trasparenza** ci impegna a comportamenti sinceri e coerenti, alla chiarezza nei rapporti e alla condivisione di informazioni e obiettivi.

La **Professionalità** è per noi l'impegno a esercitare con rigore e competenza il nostro ruolo, attenti alla qualità della relazione umana e a crescere attraverso il costante aggiornamento e approfondimento. Le persone ci riconoscono serietà e umanità.

Il senso di **Responsabilità** ci rende consapevoli del nostro agire per il benessere delle persone e ci porta ad operare con integrità, nel rispetto degli impegni assunti. Le persone si aspettano da noi comportamenti esemplari.

Lo **Spirito di Squadra** è per noi condivisione di obiettivi, lavoro in comune e valorizzazione del contributo di ognuno. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.

La **Valorizzazione della Persona** significa per noi capacità di relazione, ascolto e interpretazione, desiderio di servizio e dedizione nei confronti dei nostri Utenti, colleghi e collaboratori. Conquistiamo le persone anticipandone le aspettative.

La **Passione** che anima il nostro lavoro è l'energia positiva che trasmettiamo alle persone che ci circondano e che ci dà la carica quotidiana. Coinvolgiamo le persone con la nostra motivazione.

## Codice etico

Il Codice etico è stato adottato da HCS Group Italia S.r.L. per comunicare a tutti i soggetti cointeressati i principi di deontologia aziendale cui HCS Group fa costante riferimento nell'esercizio delle sue attività imprenditoriali. La consultazione può essere effettuata presso la nostra sede operativa oppure sul nostro sito internet [www.hcsgroup.it](http://www.hcsgroup.it)

---

### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)



ORGANIGRAMMA UCP-DOM “ANDROMEDA” - 2025



**HCS GROUP ITALIA S.R.L.**  
Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## **Fini istituzionali**

Lo scopo di HCS Group è quello di offrire agli Utenti una gamma di servizi completa di tutto: dalla preparazione dei pasti all'assistenza socio sanitaria, dalle attività fisiche di riabilitazione a quelle di divertimento e culturali.

## **Principi fondamentali**

Tenuto conto dei quattro principi fondamentali dell'etica medica:

- “Beneficenza”, fare il bene, rimuovere i pericoli;
- “Non maleficenza”, non fare danni, fisici e psichici
- “Autonomia”, diritto di scegliere il proprio piano di vita;
- “Giustizia”, distribuzione equa di risorse limitate; casi uguali sono trattati nello stesso modo.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari “Andromeda” orienta le cure di fine vita nel rispetto dei punti fondamentali della carta dei diritti del morente (Milano, Fondazione Floriani 1999) del comitato per l'etica di fine vita, per cui il malato ha diritto a:

1. A essere considerato come persona sino alla morte
2. A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
3. A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
4. A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
5. Al sollievo del dolore e della sofferenza
6. A cure di assistenza continue nell'ambiente desiderato
7. A non subire interventi che prolunghino il morire
8. A esprimere le sue emozioni
9. All'aiuto psicologico e al confronto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
10. Alla vicinanza dei suoi cari
11. A non morire nell'isolamento e in solitudine
12. A morire in pace e con dignità

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi dell'UCPDOM è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Particolare attenzione è rivolta nel suggerire l'introduzione al domicilio di ausili maggiori volti a semplificare e agevolare le operazioni di vita quotidiana del malato.

## **Partecipazione**

La partecipazione dell'Utente si realizza attraverso la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

## **Diritto di scelta**

"Andromeda" di HCS Group si impegna ad erogare i propri servizi offrendo agli Utenti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

## **Imparzialità e Continuità**

"Andromeda" si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

## **Efficacia ed Efficienza**

Le procedure organizzative adottate da "Andromeda" tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

L'aggiornamento periodico del personale costituisce lo strumento volto a garantire la costante crescita professionale e il livello di qualità delle prestazioni.

L'attenzione rivolta all'Utente costituisce pertanto l'impegno prioritario di "Andromeda" al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## Informazioni sulla sede operativa e sui servizi erogati da “Andromeda” di HCS Group

La sede Operativa e Legale è in Via Filippo Palizzi, n.119/D - 20157 Milano (MI)

tel. 02.56568811

fax: 02.89601372

[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it) - [www.hcsgroup.it](http://www.hcsgroup.it)

La sede Operativa è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 10:00 alle ore 17:00.

L'UCP-DOM “Andromeda” funziona ad orario continuato 7gg/7gg chiamando il numero 02.56568811.

### Come raggiungere la sede operativa

l'ufficio che ospita la sede operativa di HCS Group è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

**Passante ferroviario S5 fermata Milano Certosa**, serve **biglietto urbano** (acquistabile nelle edicole o presso i distributori automatici); tariffa urbana.

oppure consultare:

[https://moovitapp.com/milano\\_e\\_lombardia-223/poi/Via%20Filippo%20Palizzi%20119/t/it?tIl=45.508532\\_9.133764&customerId=4908&ref=1&poiType=egsite](https://moovitapp.com/milano_e_lombardia-223/poi/Via%20Filippo%20Palizzi%20119/t/it?tIl=45.508532_9.133764&customerId=4908&ref=1&poiType=egsite)

All'uscita del passante ferroviario, Via Giovanni Fattori, attraversare il parco e sotto i portici nella sua metà siete giunti a destinazione.

La Sede operativa di HCS Group Italia S.r.L. è raggiungibile anche attraverso i tram Linea 1 - 12 e 40 (Fermata n°10481 Via Filippo Palizzi); tariffa urbana.

### Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità della struttura riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può *personalmente sperimentare* negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità *percepita*.

---

#### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della qualità *tecnico-professionale delle prestazioni* e della *efficienza dei processi lavorativi*, poiché la

valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera *sfida* della Carta dei Servizi: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su *alcuni* aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente *tutti* gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una *visione globale* della qualità che fa concentrare l'attenzione sul *risultato complessivo* delle prestazioni erogate e ricercare la *soddisfazione* dalle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità *percepita* direttamente dalle persone, la qualità *tecnico-professionale*, e la qualità *erogata* nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nell'UCP-DOM, *in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone*.

### **Strumenti di verifica**

Gli standard di qualità, vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione operativa.

Presso il punto di accoglienza della sede operativa, è messo a disposizione l'apposito registro per manifestare le proprie lamentele e/o apprezzamenti, la direzione operativa provvederà a dare riscontro intervenendo sulla criticità evidenziata.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

Elaborazione statistica dei reclami ricevuti (forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione);

griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (accessibilità al servizio, informazioni, rapporto con il personale);

i questionari vengono somministrati annualmente sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata), i risultati emersi sono resi noti in bacheca nella sala formazione;

gli operatori di HCS Group sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

Annualmente entro la fine del primo trimestre, viene redatta dalla Direzione Operativa una relazione annuale che riporta i dati raccolti dalle customers somministrate sia agli utenti che ai collaboratori, un'analisi degli stessi con eventuali criticità rilevate e azioni di miglioramento che si intendono adottare.

### **Impegni e programma di miglioramento**

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli utenti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

### **Tutela e partecipazione dell'Ospite**

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'utente si realizzano attraverso:

un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;

la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;

il monitoraggio della qualità percepita;

i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle prestazioni alle esigenze degli utenti.

In "Andromeda" di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multidisciplinare, che ha il compito di curare:

l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno;

la corretta informazione di base sui servizi erogati;

la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;

la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;

l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

Una particolare modalità di Tutela dell'utente consiste nella promozione da parte della Direzione operativa, di periodiche azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc.).

Gli utenti e i familiari che intendono esprimere una insoddisfazione sul servizio erogato

---

#### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

possono farlo compilando l'apposita scheda di segnalazione di disfunzioni o apprezzamenti istituita presso la sede operativa.

È compito della Direzione adottare i provvedimenti del caso. La Direzione, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

## **Regolamento di tutela dell'utente**

**1. Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana** è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela degli utenti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come *ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale*.

Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

risultati globalmente soddisfacenti;

la soluzione immediata di problemi o disagi arrecati alla persona, specie nei casi da lei stessa reclamati e obiettivamente lesivi dei suoi diritti;

l'eliminazione delle disfunzioni riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.

**2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati, annualmente:**

*gli Ospiti e Familiari* tramite il questionario di soddisfazione e la scheda di segnalazione di disfunzioni o apprezzamenti;

il personale operante in HCS Group tramite il questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale.

**3. Gli organismi aziendali preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:**

la Direzione, che si occupa di tutti gli aspetti relativi agli utenti fornendo le informazioni di base per la soddisfazione delle varie necessità, verificando il livello di gradimento rispetto ai servizi erogati, gestendo i reclami, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati;

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

I soci di HCS Group, che valutano periodicamente gli standard di qualità conseguiti, forniscono gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuovono iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.

4. **La Tutela dell'utente riguardo alle disfunzioni rilevate** è di competenza della Direzione che provvede secondo le necessità poste dal caso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.  
La segnalazione di disfunzioni può essere esposta verbalmente o mediante compilazione di apposita scheda; per ogni segnalazione la Direzione attiva gli accertamenti e i provvedimenti del caso.
5. Gli Ospiti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del **Questionario di gradimento**. Il questionario è anonimo.
6. **I risultati** ottenuti dal grado di soddisfazione dell'Ospite per ogni settore di servizio vengono esposti e diffusi presso la sede operativa.

### **Diritti e doveri dell'utente**

L'utente è da considerarsi come persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

#### **I Diritti**

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli utenti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

1. Il rispetto della dignità umana
2. L'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. L'utente ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.



2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto dell'Ospite che si presti massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. E' diritto dell'utente ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione del servizio, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno del proprio domicilio.
4. E' diritto dell'utente esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. L'utente ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

## **I Doveri**

In particolare segnaliamo che è dovere dell'utente agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza, i servizi ausiliari e le attività complementari.

## **Carta dei Diritti della Persona Anziana**

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente Carta dei Diritti della Persona Anziana.

### **La persona anziana HA IL DIRITTO**

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
4. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
5. Di vivere con chi desidera
6. Di avere una vita di relazione
7. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

8. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica/morale.
9. Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.

### **La società e le Istituzioni HANNO IL DOVERE**

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non, in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
2. Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere. Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché-in caso di assoluta impossibilità-le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
5. Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
6. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
7. Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
8. Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

---

#### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

9. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

10. Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## **Cosa sono le Cure Palliative Domiciliari**

Le cure palliative domiciliari sono un servizio previsto dai **Livelli Essenziali di Assistenza** (LEA) pensato per i bisogni di salute, anche complessi delle persone fragili.

Tali cure vengono erogate dalle **Unità di Cure Palliative (UCP) domiciliari** che garantiscono, in funzione della complessità dei bisogni e delle differenti intensità assistenziali, sia degli interventi di base coordinati dal Medico di Medicina Generale sia interventi di equipe specialistiche multidisciplinari.

Lo scopo dell'assistenza domiciliare è quello di fornire al malato tutte le terapie che si rendano necessarie al mutare del quadro clinico, garantendo nello stesso tempo la miglior qualità della vita possibile.

Le prestazioni erogate, definite in base a protocolli formalizzati, coprono un ampio spettro e coinvolgono diverse figure professionali. A titolo esemplificativo possiamo elencare:

- prestazioni di tipo medico
- prestazioni infermieristiche
- supporto psicologico
- riabilitazione
- accertamenti diagnostici
- assistenza tutelare professionale
- fornitura di farmaci e dispositivi medici
- fornitura di preparati per nutrizione artificiale.

## **Come funzionano le Cure Palliative Domiciliari**

Le cure palliative domiciliari sono erogate a carico del sistema sanitario e quindi non comportano alcun costo per la persona malata e per la sua famiglia. Non è però possibile erogare questa assistenza domiciliare a tutti i tipi di malati ed in ogni stadio della malattia: esistono infatti dei requisiti che devono essere soddisfatti.

In primo luogo l'abitazione del malato deve rispondere a determinati criteri di abitabilità che rendano possibile questo servizio.

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

Per poter poi portare avanti questo percorso si rende necessaria la compresenza di diverse figure caratterizzata da una forte sinergia tra:

- **familiare di riferimento** (caregiver)
- **equipe sanitaria** (medici, infermieri, psicologi, Assistente Sociale ecc..)

La valutazione dell' opportunità di iniziare\proseguire un percorso di assistenza individuale domiciliare rimane sempre in capo all'equipe di cure palliative.

Il bisogno di assistenza viene esaminato tramite specifiche scale di valutazione multiprofessionali che consentono la presa in carico della persona in tutte le sue necessità attraverso la definizione di un "Piano Assistenziale Integrato" (PAI).

## **Chi può usufruirne**

La legge 38 del 15 marzo 2010 tutela il diritto del cittadino ad accedere gratuitamente alle Cure Palliative e alla Terapia del dolore: il Servizio sanitario nazionale garantisce la loro erogazione nell'ambito delle Reti di cure palliative che comprendono sia le unità di cure palliative domiciliari che l'assistenza in Hospice.

A questo proposito poi l'intesa raggiunta tra Stato, Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano il 25 luglio 2012 stabilisce che: "le cure palliative domiciliari nell'ambito della rete locale di assistenza, sono costituite da un complesso integrato di prestazioni sanitarie professionali di tipo medico, infermieristico riabilitativo e psicologico, oltre che da prestazioni sociali e tutelari nonché di sostegno spirituale, a favore di persone affette da una patologia ad andamento cronico ed evolutivo, per la quale non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita".

L'accesso alle cure palliative, e quindi alle UCP domiciliari, deve essere garantito non solo ai malati terminali o ai malati oncologici, ma a tutte le persone affette da qualsiasi patologia inguaribile.

## **Cure Palliative Domiciliari**

In termini generali l'assistenza domiciliare è un servizio previsto dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) pensato per dare risposta, presso la propria residenza, ai bisogni di salute anche complessi, delle persone fragili e non autosufficienti come malati cronici, anziani e disabili. Questo insieme di cure viene messo in atto di concerto ed in continuità con le dimissioni ospedaliere, in modo temporaneo o protratto nel tempo, ed ha come scopo la gestione della cronicità e della disabilità per garantire al malato la migliore qualità della vita possibile.

Il bisogno di assistenza viene esaminato tramite strumenti specifici e scale di valutazione multiprofessionali: questo consente la presa in carico della persona e la gestione delle sue

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

differenti necessità sanitarie e sociali attraverso la definizione di un "Piano Assistenziale integrato" (PAI)

Entrando più nello specifico possiamo poi approfondire il significato di due termini che possono essere equivocati:

Le cure palliative domiciliari sono uno specifico tipo di assistenza domiciliare rivolto a tutti quei malati affetti da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per i quali non esistono terapie, o se esistono, risultano inadeguate a garantire la stabilizzazione della malattia ed un significativo prolungamento della vita.

Sono erogate da Unità di Cure Palliative (UCP) composte da equipe multiprofessionali e multidisciplinari che garantiscono diversi tipi e livelli di prestazioni.

Come visto in precedenza a seconda del variare del quadro clinico e dei bisogni del malato possono articolarsi in due livelli

- **Cure palliative di livello base**
- **Cure palliative di livello specialistico**

### **Come accedere**

Per quanto riguarda i percorsi di accesso al servizio di cure palliative domiciliari non è possibile fornire un'unica modalità, perché le procedure variano da regione a regione.

Ovunque però ci si può rivolgere a:

- **Medico di medicina generale (medico di famiglia)**
- **Medici specialistici ospedalieri**
- **ATS di riferimento**
- **Associazioni di volontariato**

### **Tempi di presa in carico**

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

1. Il colloquio di presa in carico con i familiari/caregivers (e se possibile con la persona malata) deve avvenire nel più breve tempo possibile. Deve comunque essere garantita la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24h dalla segnalazione. Il colloquio può essere svolto presso la sede operativa di HCS Group oppure al domicilio del malato;
2. Prima visita entro 48h dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
3. Redazione del PAI entro 72h dalla prima visita.

Il personale inviato al domicilio è in possesso di specifica qualifica professionale ed esperienza nel campo socio-sanitario-assistenziale. Nell'espletamento dei vari interventi opera in conformità a protocolli e programmi formalizzati.

---

#### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

Gli operatori sono tutti dotati di cartellino di identificazione, riportante nome, cognome, ruolo e fotografia; essi assicurano la totale riservatezza delle informazioni circa fatti e/o circostanze relative all'assistito ed ai suoi familiari.

### **Continuità assistenziale**

Alla dismissione dal servizio di assistenza UCP-DOM, che può avvenire per raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI, per richiesta esplicitata dallo stesso paziente in qualsiasi momento o per trasferimento in una differente UDO, il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso e i trattamenti prestati.

Lo stesso garantisce la continuità dell'assistenza orientando il percorso dell'utenza, tenuto conto della tipologia e della complessità assistenziale, verso i regimi assistenziali più appropriati (Residenziali, semi-residenziali, ambulatoriali e domiciliari).

### **Copertura/continuità assistenziale**

Gli interventi sono programmati e articolati in funzione del PAI:

- 7 giorni su 7
- 10h die dal lunedì al venerdì
- 6h die sabato e festivi

E' facoltà dell'operatore concordare eventuali adattamenti degli orari in base alle diverse esigenze dell'assistito.

### **Equipe di Cure Palliative**

Le cure palliative prevedono, a fianco del malato e della sua famiglia, non solo il medico specialista, ma un'équipe con diverse figure professionali con compiti specifici. La persona malata è il primo membro della squadra e sarà quello che orienterà le scelte assistenziali.

Tra le figure che compongono l'equipe che garantisce l'assistenza infermieristica domiciliare elenchiamo:

### **Medico palliativista**

Questa figura offre le competenze cliniche utili ad aiutare il malato a raggiungere la migliore qualità di vita date le sue condizioni attuali. Legge gli aspetti clinici attraverso la lente del malato e della sua famiglia e rispetta le priorità del malato come elemento guida nella cura. Il controllo del dolore, ad esempio, è uno degli obiettivi delle cure palliative, al pari di altri sintomi invalidanti quali fatica respiratoria, nausea, angoscia, ecc.

---

#### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## **Infermiere palliativista**

Programma gli interventi a domicilio concordandoli con il medico e con la famiglia. Oltre a prelievi, flebo e medicazioni, l'intervento dell'infermiere prevede un affiancamento attento e assiduo ai familiari sulle pratiche da seguire per gestire le terapie.

## **Operatore socio-sanitario (OSS)**

Effettua interventi di igiene alla persona, collaborando con la famiglia e spiegando tecniche e manovre da effettuare con un paziente allettato.

In molti casi, queste figure sono coadiuvate da altri professionisti, tra cui:

## **Fisioterapista**

Favorisce le funzioni motorie e l'autosufficienza per tutelare la migliore qualità della vita possibile. Agisce in collaborazione con il resto dell'équipe, coinvolgendo la famiglia nella sua attività.

## **Psicologo**

Effettua la valutazione psicologica della persona malata e del suo contesto affettivo sapendo comprendere, interpretare e condividere le informazioni con l'équipe.

## **Dietista**

Interviene su richiesta del Medico Palliativista, svolgendo il compito di valutatore dell'aspetto nutrizionale e del monitoraggio del peso del paziente, indicando la tipologia di dieta da seguire.

## **Terapista Occupazionale/Educatore Professionale**

Favorisce il mantenimento delle capacità residue del paziente con attività di stimolazione cognitiva, sensoriale, di tipo manuale e cura del sè. Addestra il caregiver per garantire la continuità dei progetti attivati.

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## **Il Volontario**

Collabora con l'équipe per le esigenze a carattere non sanitario. Può garantire la sua presenza a domicilio, può consegnare presidi sanitari (carrozzine, letti sanitari, pali flebo ecc.), può accompagnare il paziente alle visite specialistiche e aiutare a gestire le pratiche burocratiche relative al riconoscimento dell'invalidità o alla richiesta di indennità di accompagnamento.

## **L'Assistente sociale**

Supporta il malato e la sua famiglia per l'ottenimento dei diritti previsti dal sistema di assistenza nazionale e regionale.

## **L'assistente spirituale**

Offre sostegno ai malati e alle loro famiglie cercando insieme a loro risposte a istanze che chiedono di andare al di là della realtà cercando il senso ultimo dell'esistenza, del vivere e del morire.

## **Consigli pratici**

Come dicevamo in precedenza una delle condizioni necessarie per poter attivare l'assistenza domiciliare è che l'abitazione risponda ai criteri indicati dal medico di base o dall'equipe sanitaria incaricata.

Oltre a queste prescrizioni qui di seguito forniremo delle indicazioni di carattere generale che possono essere messe in atto per facilitare e rendere più sicura la vita quotidiana della persona malata: un ambiente sicuro è tale infatti se fa sentire la persona che ci vive priva di preoccupazioni o di sensazioni di disagio, eliminando eventuali pericoli.

Ecco alcuni consigli per prevenire le cadute accidentali:

- se il malato è abituato ad alzarsi di notte per andare in bagno o per altre necessità, fare in modo che la camera da letto sia sempre un po' illuminata: alzandosi al buio potrebbe urtare contro qualche ostacolo o inciampare
- non dare la cera al pavimento
- rimuovere tappeti e scendiletto

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)



- far indossare calzature con suola antiscivolo, senza lacci, con tomaie basse e chiuse
- ricordare alla persona di alzarsi lentamente dal letto o dalla poltrona
- se necessario, assisterla nella deambulazione e soprattutto durante le operazioni di toilette in bagno, dove le cadute possono essere più pericolose. Chiedete consiglio all'équipe per facilitare l'utilizzo dei sanitari
- fatevi consigliare dall'équipe i presidi che facilitano l'utilizzo dei sanitari
- seguire scrupolosamente le indicazioni dell'équipe per quanto riguarda la mobilitazione del malato

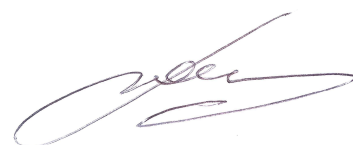
HCS GROUP si è dotata di Cartella Clinica Elettronica. Questo strumento permette al caregiver di accedere in qualsiasi momento per prendere visione della terapia sempre aggiornata, degli appuntamenti dell'équipe multidisciplinare, del PAI (Piano Assistenziale Individuale) che determina gli obiettivi che l'équipe si propone di raggiungere ed altri dati ivi compresa la documentazione sanitaria pregressa, referti ecc...

Al momento della presa in carico del nuovo paziente, viene inviato automaticamente al caregiver una email personale contenente le credenziali di accesso che utilizzerà in qualsiasi momento. Questo gli permette di essere sempre informato e aggiornato sulla situazione attuale e le considerazioni cliniche. Il caregiver è tenuto ad informare il coordinamento circa le terapie che non vengono somministrate al fine di averne traccia.

La presente Carta dei Servizi dell' UCP-DOM "Andromeda" è disponibile in forma cartacea presso la Sede Operativa e sul sito web istituzionale della società al seguente URL:

[https://www.hcsgroup.it/\\_files/ugd/d9a231\\_e064801e66884b7b8c73a8488e91009d.pdf](https://www.hcsgroup.it/_files/ugd/d9a231_e064801e66884b7b8c73a8488e91009d.pdf)

L'Amministratore Unico  
Johnny Vinella




---

### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## Allegato A – Informativa sulla Privacy

### FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

### BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

### PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle condizioni di salute, sono trattati dalla Società **per l'erogazione dei servizi sanitari** (assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, di sostegno psicologico e ricreativo ed attività connesse) nonché **per finalità amministrative connesse** (prenotazione, anche tramite canale telefonico, accettazione pagamento delle prestazioni, rendicontazione istituzionale).

Il trattamento dei dati è necessario **per dar seguito alla Sua richiesta** e, più precisamente, per garantire l'esecuzione delle prestazioni sanitarie necessarie.

Il trattamento dei dati relativi alla Sua salute è, in particolare, necessario **per finalità di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria** ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità (art. 9, c. 2 lett. h, del GDPR).

I FASAS, unitamente ai relativi referti, vanno conservati illimitatamente poiché rappresentano un atto ufficiale indispensabile a garantire la certezza del diritto, oltre a costituire preziosa fonte documentaria per le ricerche di carattere storico sanitario.

(Circolare Ministeriale N. 61 del 19.12.1986)

I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle sue condizioni di salute, sono trattati **per adempiere ad altri obblighi previsti da regolamenti e dalla normativa nazionale e sovranazionale** applicabile cui è soggetto il Titolare.

Il trattamento dei dati è necessario per necessità del Titolare di **assolvere ad obblighi di legge**.

Durata contrattuale e, dopo la cessazione, **per 10 anni** come stabilito per Legge dal disposto dell'art. 2220 C.C.

I Suoi Dati potranno essere trattati, se necessario, **per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare** in sede giudiziaria.

---

### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

**Interesse legittimo** del Titolare di accertare, esercitare o difendere i propri diritti in sede giudiziaria o di recuperare un credito nei confronti dell'interessato.

**Per la durata del contenzioso**, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.

I Suoi Dati potranno essere trattati, se necessario, **per recuperare un credito** nei confronti dell'interessato.

---

**HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEGLI UTENTI DI HCS GROUP ITALIA SRL

### AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")

Ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito, "GDPR"), entrato in vigore il 24 maggio 2016 e applicabile dal 25 maggio 2018, ferme le modifiche e gli adattamenti che si renderanno eventualmente necessari a seguito di interventi legislativi nazionali volti ad adeguare la normativa nazionale e/o provvedimenti dell'Autorità Garante, Le forniamo le seguenti informazioni riguardanti i dati personali trattati dalla Società.

**TITOLARE DEL TRATTAMENTO** HCS Group Italia S.r.L. – Via Filippo Palizzi, 119/D  
20157 Milano, 02.56568811 Fax 02.56563253 Pec: [hcsgroupitaliasrl@pec.it](mailto:hcsgroupitaliasrl@pec.it)

**RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI (DPO):** Dott. Ivan Paloscia, Via Filippo Palizzi 119/D – 20157 Milano, 02.56568811 Fax 02.56563253; [privacy@hcsgroup.it](mailto:privacy@hcsgroup.it)

I Suoi Dati, inclusi quelli relativi alle sue condizioni di salute, sono trattati ai fini dell'**invio del referto medico-sanitario** in formato digitale o mezzo mail.

- ☐ Suo esplicito consenso.
- ☐ Fino a revoca del consenso

I Suoi **Dati anagrafici** (con esclusione pertanto dei dati sulla Sua salute), sono eventualmente trattati dalla Società anche **per finalità di rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi e dell'attività svolta dalla struttura**, attraverso l'invio di un questionario.

- ☐ Suo esplicito consenso
- ☐ Fino a revoca del consenso

**Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i Dati saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.**

---

#### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## OBBLIGATORIETÀ DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei Dati personali è **obbligatorio per il perseguimento delle finalità di natura sanitaria o amministrativa sopra indicate**. Il rifiuto di fornire i Dati comporta l'impossibilità di fornire la prestazione sanitaria, salvo nelle situazioni di emergenza (Art. 6, comma 1 lettera d) e Art. 9, comma 2 lettera c) del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR).

Il conferimento dei dati **per perseguire le ulteriori finalità sopra indicate è facoltativo**. Il mancato conferimento dei dati non avrà nessuna conseguenza sull'erogazione della prestazione sanitaria.

## SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO

I dati potranno essere trattati dal personale sanitario e amministrativo, per il perseguimento delle finalità sopra indicate, espressamente autorizzato al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

## DESTINATARI DEI DATI

I dati possono essere trattati da soggetti esterni operanti in qualità di titolari quali:

**Enti sanitari regionali e nazionali** nei limiti imposti dalle leggi vigenti; **Fondi e casse di assistenza sanitaria integrativa e imprese di assicurazione** convenzionate per il pagamento diretto o il rimborso delle prestazioni effettuate; **Medici specialisti** esterni alla Struttura in caso di richiesta di consulto; **Studi legali** per le attività di recupero crediti; **Autorità ed organi di vigilanza e controllo** legittimati a richiedere i dati.

I dati possono altresì essere trattati, per conto della Società, da soggetti esterni designati come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative. Tali soggetti sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie:

**Aziende** che forniscono supporto all'implementazione e alla manutenzione del **sistema informativo** e degli applicativi aziendali; **Società di archiviazione** della documentazione amministrativa e clinica; **Consulenti, liberi professionisti, operatori sanitari e socio-sanitari, ausiliari volontari** che affiancano il personale della struttura; Strutture sanitarie o laboratori terzi di cui l'ENTE si può avvalere nello svolgimento delle attività richieste.

Solo **previo Suo espresso consenso**:

---

### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

- ☐ la sola informazione di una prestazione in atto e/o del ricovero e reparto di degenza, può essere resa nota a soggetti terzi quali famigliari, medico curante o altri.
- ☐ le informazioni riguardanti lo stato di salute possono essere fornite a soggetti terzi quali famigliari, medico curante o altri.

**I dati non saranno in nessun caso oggetto di diffusione.**

## **TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI IN PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA (ART. 49 GDPR)**

Il Trasferimento di informazioni personali è vietato, potrebbe avvenire solo sulla base di accordi internazionali di mutua assistenza giudiziaria. In assenza di adeguatezza della commissione europea, il Titolare può usare garanzie contrattuali specifiche, in assenza di quest'ultime:

- i dati possono essere trasferiti solo con esplicito consenso dell'interessato (art. 49, c. 1 lett. a);
- per tutelare gli interessi vitali dell'interessato (art. 49, c. 1 lett. f);
- motivi di interesse pubblico, esercizio di un diritto in sede giudiziaria, rispetto degli obblighi contrattuali

## **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Contattando l'Ufficio, gli interessati possono chiedere al titolare l'accesso ai dati che li riguardano, la loro cancellazione, la rettifica dei dati inesatti, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR, nonché l'opposizione al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del titolare.

Gli interessati, inoltre, nel caso in cui il trattamento sia basato sul consenso e sia effettuato con strumenti automatizzati hanno il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso

comune e leggibile da dispositivo automatico i dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.

Gli interessati hanno il diritto di revocare il consenso prestato in qualsiasi momento.

**Si precisa che per esercitare i diritti potrà rivolgersi al Titolare del trattamento, all'indirizzo di cui sopra.**

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Gli interessati hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente nello Stato membro in cui risiedono abitualmente o lavorano o dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.

## DICHIARAZIONE DI CONSENSO DELL'INTERESSATO

Presa visione dell'Informativa Privacy, consapevole che il mio consenso è puramente facoltativo, oltre che revocabile in qualsiasi momento:

Il sottoscritto (nome e cognome) \_\_\_\_\_ in qualità di Interessato al trattamento o di:

LEGALE RAPPRESENTANTE

dell'interessato (nome e cognome) \_\_\_\_\_:

### Consenso al trattamento dei dati sensibili

Esprimo il consenso al trattamento dei dati personali da lui indicati e forniti, compresi quelli sensibili, per le finalità di cui all'informativa.

- ☐ ACCONSENTO
- ☐ NON ACCONSENTO

### Notifica della presenza a terzi

Esprimo il consenso all'informazione circa la mia **presenza** presso (indicare la società), ai soggetti di seguito indicati (il consenso non riguarda lo stato di salute):

- ☐ NESSUNO
- ☐ SOLO FAMILIARI
- ☐ TUTTI
- ☐ ALTRO (SPECIFICARE \_\_\_\_\_)

### Notifica Stato di salute

---

#### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

Esprimo il consenso all'informazione circa il mio **stato di salute** in caso di presa in carico e attivazione del servizio presso HCS GROUP - UCP-DOM "ANDROMEDA", ai soggetti di seguito indicati:

- ☐ NESSUNO
- ☐ SOLO FAMILIARI
- ☐ MEDICO DI BASE
- ☐ ALTRO (SPECIFICARE \_\_\_\_\_)

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali, inclusi quelli relativi alle mie condizioni di salute, ai fini dell'**invio al sottoscritto, da parte della società, del referto medico-sanitario** in formato digitale o mezzo mail (\_\_\_\_\_).

**ACCONSENTO NON ACCONSENTO Notifica invio referto via mail al Medico Curante (MMG) e/o al Medico Specialista (MS)**

Esprimo il consenso ad inviare al MMG una copia del referto medico-sanitario in formato digitale a mezzo mail. (Indicare nome, cognome ed indirizzo mail del MMG

\_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_)

Esprimo il consenso ad inviare al MS una copia del referto medico-sanitario in formato digitale a mezzo mail. (Indicare nome, cognome ed indirizzo mail del MMG

\_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_)

**Customer Satisfaction**

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali, con esclusione pertanto dei dati sulla mia salute, ai fini dell'**invio, da parte della Società, di questionari destinati a**

**rilevare il mio grado di soddisfazione circa la qualità dei servizi e delle attività svolte dalla struttura.**

- ☐ ACCONSENTO
- ☐ NON ACCONSENTO

*Luogo* \_\_\_\_\_, *Data* \_\_\_\_\_ *Firma* \_\_\_\_\_

---

**HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)



## **Procedura Accesso agli Atti**

HCS Group Italia S.r.L. è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti così come disciplinato dalla Legge 241/1990- ovvero la disciplina che regola la modalità con cui viene rilasciata copia del FASAS e chi ne è avente diritto.

In Direzione può ritirare il modulo da compilare per la richiesta del FASAS (Fascicolo Sanitario dell'Ospite), che se nulla osta viene rilasciato in 7 gg lavorativi.

Il costo della copia del FASAS è fissato in euro 50,00 + IVA con consegna diretta presso la sede operativa di HCS Group Italia S.r.l.

---

### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## **Allegato B – Questionario customer Parenti/Ospiti CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI**

### **GUIDA ALLA COMPILAZIONE**

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di Customer Satisfaction di tutte le nostre strutture. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori.

Le chiediamo ora alcuni minuti del suo tempo per la compilazione del questionario.

A sua completa tutela questo sarà anonimo e non permetterà di risalire alla persona che lo ha compilato.

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri utenti e familiari, ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti da HCS Group.

Con anticipo la ringraziamo per la disponibilità a collaborare al miglioramento dei nostri servizi.

Il questionario composto da 16 domande richiede un massimo di venti minuti per la sua compilazione e dovrebbe essere compilato direttamente da Lei.

Se necessita di aiuto per la compilazione può rivolgersi: al coordinatore di HCS Group;

ad un Operatore di sua fiducia;

ai suoi familiari.

Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del numero che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.

Al fine di rendere più semplice la compilazione le ricordiamo che il n° 1 esprime il livello di soddisfazione più basso (giudizio molto negativo) ed il n° 6 il livello di soddisfazione più alto (giudizio molto positivo).

---

#### **HCS GROUP ITALIA S.R.L.**

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)

## CUSTOMER SATISFACTION - FAMILIARI GUIDA ALLA COMPILAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di Customer Satisfaction di tutte le nostre strutture. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori.

Le chiediamo ora alcuni minuti del suo tempo per la compilazione del questionario.

A sua completa tutela questo sarà anonimo e non permetterà di risalire alla persona che lo ha compilato.

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri familiari e ospiti, ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti da HCS GROUP.

Con anticipo la ringraziamo per la disponibilità a collaborare al miglioramento dei nostri servizi.

Il questionario composto da 35 domande richiede un massimo di trenta minuti per la sua compilazione e dovrebbe essere compilato direttamente da Lei.

Se necessita di aiuto per la compilazione può rivolgersi:

- o al coordinatore di HCS Group;
- o ad un Operatore di sua fiducia;
- o alla reception della sede operativa

Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del valore numerico che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.

Al fine di rendere più semplice la compilazione le ricordiamo che il n° 1 esprime il livello di soddisfazione più basso (giudizio molto negativo) ed il n° 6 il livello di soddisfazione più alto (giudizio molto positivo).

---

### HCS GROUP ITALIA S.R.L.

Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)



## Modulo per la rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti, elogi

Spett.le Ufficio per le Relazioni con il Pubblico  
Via Filippo Palizzi 119/D, 20157 Milano  
Tel.: 0256568811  
Fax: 0256563253  
e-mail: [coordinamento@hcsgroup.it](mailto:coordinamento@hcsgroup.it)

**Segnalazione** ☐

**Reclamo** ☐

**Suggerimento** ☐

**Encomio** ☐

Cognome..... Nome.....

Via/Piazza..... N°..... Città.....

Tel..... e-mail.....

### Oggetto della segnalazione:

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

**Modalità di presentazione:** *di persona* ☐ *lettera* ☐ *e-mail* ☐ *fax* ☐

**Ricevuta dal responsabile U. R. P. il .....**

---

**HCS GROUP ITALIA S.R.L.**  
Sede Legale in Via Filippo Palizzi 119/d, 20157 Milano (MI) Italia  
Tel 02 5656 8811 - Fax 02 5656 3253 - e-mail [info@hcsgroup.it](mailto:info@hcsgroup.it)  
C.F./P. IVA 12059810965 e R.E.A. Milano - 2638153  
[andromeda@hcsgroup.it](mailto:andromeda@hcsgroup.it)