

# CARTA DEI SERVIZI

## Alloggi Protetti per anziani
## Borsieri-Colombo
## Lecco (LC)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

# Carta dei Servizi
# Alloggi Protetti per Anziani - Borsieri - Colombo
# Lecco

## Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
   a. Attività socio assistenziali
   b. Attività sociali e animative
   c. Interventi di servizio sociale
   d. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
   a. Servizio di base
   b. Servizi a domanda individuale
10. Calendario e orari
11. Modalità di ammissione e dimissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Accesso agli atti amministrativi
14. Codice etico
15. Organizzazione degli spazi
16. Organizzazione del personale
17. Professionisti



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

## 1. DEFINIZIONE

Gli Alloggi Protetti per anziani sono un servizio residenziale a carattere permanente, aperto 24 ore su 24 ore tutti i giorni dell'anno, destinato a persone anziane prevalentemente ultra-sessantacinquenni con limitata autonomia ed eventualmente bisognose di una bassa protezione socio-sanitaria e di socializzazione o a rischio di perdita della propria autonomia.
Negli alloggi protetti vengono accolti anche utenti in regime di Residenzialità Assistita, servizio destinato a persone fragili che abbiano compiuto 65 anni in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza bisognose di una bassa protezione socio-sanitaria e di socializzazione o a rischio di perdita della propria autonomia ai sensi della *DGR n. 7769 del 17.01.2018*.
La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura della persona accolta restano a carico del servizio di Medicina Generale di base.
All'interno della struttura è comunque presente un'équipe di medici che tengono i contatti, ove necessario, con il Medico di base competente scelto dall'ospite.

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità è "il prendersi cura" della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della persona, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche sono quindi assicurati in un ambiente con garanzie di protezione.
In coerenza con il livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza;
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute;
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato;
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale;
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni.

I minialloggi hanno conseguentemente la finalità di:

a. garantire all'anziano la domiciliarità, rispettando il bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale e la libertà di autogestione;
b. migliorare la sua qualità di vita, sollecitando le azioni quotidiane di gestione di sé, per limitarne la dipendenza;
c. prevenire l'isolamento e l'emarginazione, favorendo i suoi rapporti interpersonali e le relazioni affettive;
d. prevenire ricoveri impropri;
e. dare sollievo alle famiglie.

L'Unità assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata e, in particolare:

- il diritto all'informazione
- il diritto alla dignità e al rispetto
- il diritto all'autodeterminazione
- il diritto alla parità di trattamento (equifruizione)
- il diritto alla sicurezza personale e alla privacy



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

- il diritto a prestazioni appropriate
- il diritto alla libera espressione di sé
- il diritto a esercitare la propria religione.

## 3. UTENTI

Persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto.
Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali;
- un'abitazione non adeguata;
- una diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale;
- patologie gestibili al domicilio;
- condizioni di solitudine.

Sono considerate persone con limitata autonomia quelle con compromissione minima e parziale delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione e con minima difficoltà di autotutela per riduzione delle capacità di giudizio.
Sono pertanto esclusi soggetti non autosufficienti totalmente bisognosi di assistenza continuativa.
La struttura può accogliere un numero massimo di 26 ospiti.
I minialloggi protetti rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità: sono collocati nello stesso fabbricato in cui è attiva la Residenza Sanitaria Assistenziale, sono situati nell'abitato urbano e risultano collegati con i mezzi pubblici.
Tutti i mini-alloggi protetti sono arredati con:

- soggiorno/cucina comprendente piastra elettrica, forno a microonde, cappa di aspirazione, lavello, frigo e freezer, pensili e mobili vari;
- angolo pranzo con tavolo e sedie;
- letto, armadio/scrittoio;
- apparecchi illuminanti;
- bagno completo di doccia e altri apparecchi sanitari, arredato con i normali accessori;
- eventuale terrazzo.

Sono disponibili inoltre i seguenti presidi o ambienti collettivi:

- bagno assistito;
- dispositivo per chiamata di emergenza da ogni singolo alloggio;
- locali comuni per la ristorazione, la lettura, la visione della televisione e l'ascolto della musica;
- cappella;
- sala polivalente con possibilità di realizzare attività ludiche da parte del personale specializzato;



Sede operativa
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

- palestra riabilitativa;
- giardino fruibile;
- posti macchina coperti per ospiti automuniti e per visitatori;
- zona bar;
- parrucchiere.

I mini-alloggi sono costituiti da:

- n. 9 monolocali
- n. 3 bilocale ad uso singolo
- n. 7 bilocali ad uso doppio

e da un soggiorno/sala pranzo comune dotato di ampio terrazzo.

## 4. STATUS GIURIDICO

La struttura è adibita ad Alloggi Protetti per Anziani ai sensi della DGR 11497 del 17/03/2010.

## 5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

La struttura assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento dell'ospite, dei suoi rappresentanti legali o dei familiari.
Il Piano di Assistenza di ogni ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è semestralmente verificato e continuamente aggiornato sulla base delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite a cura dell'équipe pluriprofessionale.
Entro la prima settimana dall'ingresso viene elaborato un primo PAI da ritenersi provvisorio.

## 6. SERVIZI FORNITI

La gestione del Servizio a seguito della situazione pandemica ha comportato l'introduzione di nuove modalità organizzative e di specifiche prestazioni volte a prevenire e ridurre la diffusione del virus COVID-19, in linea con quanto indicato dalla normativa vigente.

### a. Attività socio assistenziali:

- assistenza compensativa nelle attività della vita quotidiana in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate;
- assistenza tutelare diurna e notturna tramite servizio di reperibilità finalizzata alla sicurezza personale.

### b. Attività sociali e animative:

- attività e proposte ricreative relazionali;



Sede operativa
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

- attività e proposte espressive - culturali;
- possibilità di partecipazione a spettacoli;
- possibilità di uscite sul territorio e gite.

Queste proposte sono orientate a dare senso al tempo vissuto, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

## c. Interventi di servizio sociale:

- colloquio con l'ospite e con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti e istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto personale e familiare.

I residenti/domiciliati nell'alloggio ricevono su richiesta, e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dai comuni e dalle ATS ai cittadini presso il proprio domicilio. Resta ferma la possibilità per la persona anziana residente/domiciliata nell'alloggio di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze (es. assunzione di badante).
La fornitura di farmaci, ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali) e presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito) in presenza di condizione di invalidità, sono a carico del S.S.N.
La fornitura di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine), sono a carico del S.S.N.

## d. Altri servizi:

### *Servizio di igiene ambientale*

Un'impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.
Sono state introdotte procedure di sanificazione ambientale specifiche relative al covid-19, sia nel quotidiano che al bisogno.

### *Lavanderia, guardaroba*

a Fondazione garantisce i servizi di lavanderia e guardaroba di tutta la biancheria piana, nonché quella personale di ciascun ospite. La residenza fornisce lenzuola, tovaglie, ecc.. Il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna.
Il costo giornaliero del lavaggio della biancheria personale è di Euro 4.00.



Sede operativa
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

## *Servizio di parrucchiere/pedicure*

I servizi non sono inclusi nella retta di degenza e sono a carico dell'ospite.

## *Servizio di trasporto*

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture, viene attivato su richiesta il trasporto tramite servizio esterno, con costo a carico dell'utente.

## *Servizio religioso*

- ssistenza spirituale
- S. Messa

Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente e dai suoi familiari.

## *Volontariato*

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura, previo accordo con singoli volontari o con gruppi.
La Fondazione intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.

## *Servizi di svago e comfort*

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, collocati in una piccola biblioteca situata nel Salone Polifunzionale a piano terra, oltre a un quotidiano locale. E' inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale, quotidiani e riviste varie. Al piano terra della RSA è accessibile come parte comune un locale di soggiorno munito di distributore di bevande calde, fredde e gelati. Sono inoltre presenti spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

## *Custodia di valori*

La Fondazione ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di ricevere soltanto oggetti pericolosi o, che considerate le condizioni di gestione dell'unità in cui l'Ospite è accolto, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.
La Fondazione può esigere che il denaro o gli oggetti di valore consegnati siano contenuti in un involucro chiuso e sigillato.
La Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità o che gli ospiti custodiscano personalmente.



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

## 7. GIORNATA TIPO

La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida riportate nello schema seguente:

| | |
|---|---|
| 7.00 - 11.45 | Supporto all'alzata nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative.<br>Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie.<br>Igiene della persona, ove necessita.<br>Supporto all'assunzione della terapia e medicazioni, ove necessita.<br>Preparazione della colazione dalle ore 7.30 alle 8.30 ove richiesto.<br>Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite.<br>Preparazione per il pranzo, ove necessita. |
| 12.15 - 13.00 | Igiene dopo il pranzo, ove necessita.<br>Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio.<br>Attività FKT e animative/occupazionali, uscite. |
| 18.30 - 19.30 | Preparazione per la cena.<br>Supporto all'assunzione della terapia serale, ove necessita.<br>Cena. |
| 19.30 - 21.00 | Igiene, ove necessita.<br>Preparazione per il riposo notturno, ove necessita. |
| 21.00 - 7.00 | Riposo notturno.<br>Durante la notte è assicurato l'intervento di un operatore tramite chiamata di emergenza. |

## 8. RISTORAZIONE

Il menù varia a seconda delle stagioni (invernali ed estive) ed è formulato con programmazione giornaliera; ogni quattro settimane il menù stagionale si ripete. Ogni domenica, il pranzo termina con un dolce al cucchiaio o con una fetta di torta.
Nella sala pranzo è esposto il menù settimanale e giornaliero.
La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio medico. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e vengono offerte alternative fisse per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e/o dietetici.



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 07.30 alle ore 8.30
- Pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00
- Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30.
-

## 9. COSTI

Gli Alloggi Protetti sono attivi tutti i giorni dell'anno e sono situati nella stessa struttura che accoglie la RSA Mons. Borsieri – Dott. Colombo.
I servizi assicurati agli ospiti nei minialloggi protetti si distinguono in:

a. Servizio di base - Servizio alberghiero residenziale
b. Servizi a domanda individuale:

- Servizio di Ristorazione
- Servizio di assistenza alla persona

### a. Servizio di base - servizio alberghiero residenziale

Tale servizio prevede:

- l'alloggio (utilizzo dei locali e delle utenze, con esclusione delle telefonate in uscita che sono a pagamento)
- la pulizia giornaliera degli ambienti, comprensiva del rifacimento letto (escluso angolo cottura)
- la fornitura, il cambio e il lavaggio della biancheria piana da letto (cambio settimanale) e da bagno (cambio giornaliero)
- la reception, il segretariato sociale e la vigilanza notturna
- la manutenzione del minialloggio e delle zone comuni
- l'animazione e le attività ricreative e culturali
- il parcheggio coperto interno coperto e comune
- l'assistenza religiosa.

Le rette giornaliere in vigore dal 01/05/2026 sono le seguenti:

| | |
|---|---|
| • Monolocale | € 51,00 |
| • Bilocale uso singolo | € 70,00 |
| • Bilocale doppio a uso singolo | € 80,00 |
| • Bilocale doppio con sistemazione con altro ospite | € 42,00 (a persona) |

Eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati.



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

## Servizi a domanda individuale

- ***Ristorazione***
  Prenotazione mensile programmata
  Pensione completa (colazione, pranzo, cena) € 20,00 al giorno
  Mezza pensione (colazione, pranzo) € 17,00 al giorno

- ***Servizio assistenza alla persona accolta in APA***

É possibile usufruire, ove richiesto, di un "pacchetto assistenza", a sostegno delle ADL e della domiciliarità, per un costo di €12 giornaliere.

- ***Servizio lavanderia*** € 4,00 al giorno

# 10. CALENDARIO E ORARI

I minialloggi sono funzionanti tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione.
Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, festivi compresi.
È comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziale. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa comunicazione ai responsabili di struttura.

# 11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

## *Modalità di ammissione in APA*

Le domande di ammissione devono essere presentate al Servizio Sociale della Struttura dal familiare o tramite i Servizi sociali di zona, mediante la compilazione dell'apposita modulistica. É prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte dell'assistente sociale della struttura, e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti. La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione, che si avvale della collaborazione della direzione medica, la quale esprime parere di idoneità.

## *Presa in carico*

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti.



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

Al momento dell'ingresso viene accolta insieme a chi l'accompagna dall'équipe della struttura; le stesse forniranno una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico-infermieristica, gli interventi riabilitativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro, ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio.

Nel corso del colloquio vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti;
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa, ecc.;
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti);
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica, ecc.;
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini e interessi personali;
- le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler render note.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI).
Il Progetto Assistenziale Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le necessità.
Il Progetto Assistenziale Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.
La persona e i suoi familiari vengono puntualmente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.
Qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o i servizi sociali invianti, si potrà procedere alle dimissioni.

## *Visite*

Le persone ospitate possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante tutto l'arco della giornata. Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate. È possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con i Responsabili dell'Unità.

## *Assenze*

Le assenze di una o più giornate vanno comunicate ai Responsabili.
I familiari e/o ospiti sono pregati di rivolgersi sempre al personale del piano per eventuali comunicazioni. Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze



Sede operativa
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

organizzate da altre strutture/associazioni, dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta mensile.

### *Ricovero ospedaliero*

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale al paziente è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

### *Dimissioni*

Le dimissioni di un utente possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o dei servizi territoriali che hanno in carico il caso;
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto
- lesione del rapporto fiduciario tra ospite/famigliari e personale della struttura, in qualsiasi modo determinatosi

Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/riabilitativi.
A tal fine le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta al Responsabile dell'Unità almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno.

## 12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato a tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva dell'unità.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento.
Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale - Ufficio Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

## 13. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.
Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.
La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

## 14. CODICE ETICO

Al fine di aderire alla normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Sacra famiglia ETS si è dotata di un Modello Organizzativo e di un Codice Etico.
Tali documenti pubblicati, diffusi a tutti gli operatori della Fondazione sono il punto di riferimento per verificare e vigilare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.
Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organo di Vigilanza.

## 15. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/.

## 16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

### *Standard strutturali*



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

Gli alloggi garantiscono il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

### *Descrizione della struttura*

Gli alloggi sono inseriti al piano terra e terzo piano di una struttura di quattro piani fuori terra, in cui è anche presente ed attiva la RSA "Mons. Borsieri – Dott. Colombo" (al primo e secondo piano) e rispondono a tutte le norme strutturali in vigore.

## 17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno della UdO opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socioassistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe stessa ha individuato nella stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI).
Si tratta di personale dedicato, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.
Tutto il personale risponde al Direttore della RSA Borsieri- Colombo, al Coordinatore e per gli aspetti clinici e igienistici, al Direttore Medico delle sedi Lecchesi.
Le risorse professionali presenti nella struttura consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia.
La reperibilità è garantita 24 ore al giorno da un operatore sociale.

## 18. PROFESSIONISTI

Profili

- Direttore
- Coordinatore Operativo/assistenziale
- Direttore Medico
- Coordinatore Infermieristico
- Infermiere
- Assistente Sociale
- Laureato in scienze motorie
- Animatori/Educatori



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

## COME RAGGIUNGERCI

**SEDE DI LECCO**
**FOND. MONS. BORSIERI - DOTT. COLOMBO**
Via San Nicolò, 6
Tel. 0341 264.500 Fax 0341 264.550
E-Mail: borsieri@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE
**CESANO BOSCONE**
Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
Direzione Sociale 02 45.677.740 - 02 45.677.741 - 02 45.677.451
fax 02 45.677.309
www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

**IN AUTOMOBILE:**
con possibilità di parcheggio gratuito all'interno della struttura.

**CON I MEZZI PUBBLICI:**
Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria di Lecco. Raggiungibile a piedi a circa 500 mt dalla stazione



Sede operativa
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.
Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.
Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

Il funzionamento degli Alloggi Protetti per Anziani è regolamentato con DGR 11497 del 17/03/2010.

## ALLEGATI

- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*
- Modulo segnalazioni



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

# UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

5. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda

◯ Si ◯ No

7. Ritiene che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

9. Ritiene che le attività educative e riabilitative proposte al Suo familiare siano adeguate ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

10. Se vuole valutare il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative risponda SI, se invece non sa cosa rispondere risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

11. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

12. Se vuole valutare la qualità complessiva del servizio erogato dall'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

13. Alla luce delle domande di cui sopra come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

15. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

16. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

17. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

18. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...) risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

19. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...)?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

20. Se vuole valutare la qualità del comfort degli spazi di vita dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

22. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Ristorazione risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

24. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Pulizia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

26. Se vuole valutare la qualità del Servizio Lavanderia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

28. Se vuole valutare l'impatto che l'attuale contesto economico possa avere sulla gestione ed organizzazione dei servizi risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

29. Ritiene che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione ed organizzazione dei servizi?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

30. Annotazioni e suggerimenti

| |
|---|
| |



**Sede operativa**
**Lecco – RSA Borsieri Colombo**
Via San Nicolò, 8
23900 Lecco (LC)
**Tel.** 0341 264500
**e-mail** borsieri@sacrafamiglia.org

**Sede legale**
P.zza Mons. Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
**Tel.** 02 456771
**Sito** www.sacrafamiglia.org

**P.iva** 00795470152
**C.F.** 03034530158
**Numero REA** MI – 2612589
**Codice Destinatario SDI:** ZS100U1
**IBAN** IT19Q0623001633000015149982
**CCP** 13557277

SACRA FAMIGLIA Fondazione Onlus

**Fondazione Sacra Famiglia ONLUS**

**Casa di Cura Ambrosiana**

**MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI**

## DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

**PER CHI SEGNALA:** ☐ per se stesso ☐ per conto di: _____

Relazione di parentela o altro: _____ *(NOME E COGNOME)*

**STRUTTURA COINVOLTA:** ☐ **FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA**
☐ **CASA DI CURA AMBROSIANA**

**UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio:** _____ **Nucleo/Piano**_____

**TIPOLOGIA:** ☐ **reclamo** ☐ **segnalazione** ☐ **disservizio**
☐ **suggerimento/richiesta** ☐ **encomio**

## OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

*(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):*

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

***Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del Regolamento 679/2016/UE***

**DATA:** ..... **Firma segnalante:** .....

**GENTILE UTENTE, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.**
**Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email urp@sacrafamiglia.org, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.**
**La invitiamo a leggere l'informativa privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione: www.sacrafamiglia.org oppure sul sito di Casa di Cura Ambrosiana: www.ambrosianacdc.it**

**Ufficio Relazioni col Pubblico**
02/45677.741/848 urp@sacrafamiglia.org

**A cura dell'U.R.P.** **Data ricezione reclamo:** _____

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

In caso di non presa in carico, indicare il motivo:_____

_____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

**Informativa privacy Fondazione Sacra Famiglia Onlus ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/ ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

| DPO | P.IVA | Via/Piazza | CAP | Comune | Nominativo del DPO |
|---|---|---|---|---|---|
| LTA Srl | 14243311009 | Via della Conciliazione, 10 | 00193 | Roma | Luigi Recupero |

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Istituto Sacra Famiglia in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito privacy@sacrafamiglia.org

**Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.ambrosianacdc.it/.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

| DPO | P.IVA | Via/Piazza | CAP | Comune | Nominativo del DPO |
|---|---|---|---|---|---|
| LTA Srl | 14243311009 | Via della Conciliazione, 10 | 00193 | Roma | Luigi Recupero |

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: privacy@ambrosianacdc.it