

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale per disabili (RSD) Regoledo di Perledo (LC)

Fondazione SACRA FAMIGLIA

Carta Dei Servizi
Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) - Regoledo

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
   a. Prestazioni socio sanitarie
   b. Attività socio assistenziali
   c. Attività educative e animative
   d. Interventi di servizio sociale
   e. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
   a. Contributo fondo sanitario regionale
   b. Retta sociale
   c. Prestazioni comprese nella retta
   d. Prestazioni escluse dalla retta
10. Calendario e orari
11. Modalità di ammissione e dimissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Codice etico
14. Accesso agli atti amministrativi
15. Trattamento dati personali
16. Organizzazione degli spazi
17. Organizzazione del personale
18. Professionisti

1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) è un'unità di offerta residenziale destinata all'area della disabilità grave.
La RSD della sede di Regoledo è accreditata con il sistema Socio Sanitario Regionale per 45 posti letto, tutti a contratto.
Il complesso residenziale garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza e quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

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 personalità, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche, sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela.
L'Unità si pone l'obiettivo di garantire il mantenimento del benessere psico-fisico degli ospiti promuovendo a questo scopo:

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

In coerenza alle caratteristiche del livello di fragilità vengono garantiti agli ospiti:

- prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria
- riabilitazione di mantenimento
- programmi individualizzati
- coinvolgimento delle famiglie.

3. UTENTI

I destinatari della RSD sono persone di età, di norma, inferiore ai 65 anni, non assistibili a domicilio con disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa e classificate mediante le schede individuali SIDI.
L'Unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale.
Tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione proprie.

4. STATUS GIURIDICO

Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla DGR 12620 del 7 aprile 2003, la RSD è stata autorizzata al funzionamento provvisorio con Determinazione ASL n. 317 del 28.05.2009 ed è accreditata con DGR n. 9883/2009.
Con deliberazione n. 381 del 30 giugno 2016, l'UdO ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento definitiva a seguito della conclusione del piano programma di adeguamento strutturale.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per ogni Ospite viene compilato il fascicolo sanitario e sociale e viene stilato, a cura dell'équipe pluriprofessionale, un Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI), che specifica le prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative, animative, sociali, che verranno erogate, i loro obiettivi, i tempi, gli operatori implicati e gli strumenti di verifica.
La stesura del Progetto Individuale avviene a partire dalla valutazione complessiva delle esigenze dell'ospite, sulla base delle risorse disponibili. Il Progetto, elaborato entro il primo mese dall'ingresso, viene discusso e firmato per accettazione e condivisione dai familiari o rappresentanti legali, e viene almeno semestralmente verificato e aggiornato sulla base delle modificazioni che intervengono, a cura dell'équipe pluriprofessionale.
L'équipe lavora in modo integrato, elabora progetti e programmi generali di Nucleo, formula i Progetti di intervento di ogni assistito, procede alle verifiche periodiche e collabora con le famiglie e i volontari che operano nell'Unità.
Il personale dell'Unità viene supportato, anche attraverso interventi formativi, per mantenerne alto il livello tecnico e motivazionale.
Tutto il personale è tenuto alla riservatezza sulle informazioni relative agli utenti ed è vincolato al segreto professionale.

6. SERVIZI FORNITI

a. Prestazioni socio sanitarie

- Controlli sistematici e periodici dello stato di salute, in particolare valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute, e interventi di prevenzione e compensazione
- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione) interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti
- prevenzione del contagio da COVID-19, secondo la normativa specifica
- prevenzione di danni secondari
- richiesta di esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Servizio Sanitario Nazionale
- richiesta di visite specialistiche, tramite Servizio Sanitario Nazionale
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti

- fornitura di farmaci
- fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali)
- fornitura di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito)
- fornitura di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine) personalizzati, e per uso continuativo.

La prescrizione di ausili personalizzati, in presenza di condizione di invalidità, è a carico del S.S.N. ed è attuata dal Medico Fisiatra della Fondazione Istituto Sacra Famiglia o in taluni casi dal Medico di struttura.
L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto ne diventa proprietario.

b. Attività socio assistenziali

- Assistenza compensativa e o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilizzazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, ecc.), in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate.
- Assistenza tutelare diurna e notturna finalizzate a:
  - sicurezza personale;
  - mantenimento delle competenze e delle autonomie;
  - recupero di capacità residue;
  - prevenzione del deterioramento e/o della involuzione.

L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

c. Attività educative e animative

L'intervento educativo si concretizza in attività finalizzate all'incremento/insegnamento e mantenimento delle abilità di comunicazione e di socializzazione, allo sviluppo e mantenimento delle autonomie di base, delle abilità cognitive e delle abilità occupazionali, all'incremento di comportamenti adattivi.
L'intervento di animazione è finalizzato ad organizzare attività di stimolazione fisica e cognitiva, ricreative e di socializzazione di piccolo gruppo e/o individuali, nel rispetto di quanto previsto nel PEI.
Il personale della RSD organizza periodicamente uscite, feste o iniziative diverse, alle quali possono partecipare gli ospiti della struttura ma anche i familiari.

d. 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 dell'anziano, 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 ed istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto a ospiti e familiari.

e. Altri servizi

Servizi extra retta

In allegato sono elencati i servizi extra retta e le relative tariffe. Tali servizi possono essere attivati previo accordo con il responsabile/coordinatore di unità.

Servizio socio assistenziale di cura di sé

Il pacchetto "Cura del se" rientra tra i servizi aggiuntivi (extra retta) e comprende alcune componenti quali gestione del guardaroba, lavaggio della biancheria personale, creme idratanti, deodoranti, spazzolini da denti, pettini, rasoi da barba.

Il servizio lavanderia è centralizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria dell'unità. L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.

Per l'anno in corso, per il Servizio Socio Assistenziale di Cura di Sé viene richiesto, a titolo di contribuzione ai costi, un importo di € 10,00 giornaliere; l'importo è pari ad € 4,00 giornaliere per tutti coloro che già corrispondono rette superiori a € 50,00/die

Gli importi sono da intendersi forfettari e comprensivi di IVA se dovuta.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dalla RSD si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.

Servizio di parrucchiere/pedicure

A tutti gli assistiti è assicurato gratuitamente ogni due mesi il taglio dei capelli e giornalmente o all'occorrenza il taglio della barba, che viene effettuato dagli operatori impegnati nell'assistenza diretta; su richiesta, e con partecipazione di spesa, vengono forniti interventi aggiuntivi quali messa in piega, colore, ecc..
La struttura assicura il servizio di pedicure non curativa attraverso la presenza di personale qualificato. Il servizio viene offerto a tutti gli ospiti, su segnalazione del medico/infermiere, con partecipazione di spesa.

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture prescritti dai medici di Fondazione, vengono messi a disposizione l'autista e l'automezzo, mentre è richiesto ai familiari l'accompagnamento. Ove necessario il trasporto con servizio esterno il costo sarà carico della Fondazione.

I trasporti con ambulanza al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione, per espletare procedure amministrative e/o previdenziali o decisi autonomamente dall'ospite o dal familiare, sono a carico dell'ospite.

Servizio di pranzo per i familiari

Per i familiari e i visitatori è possibile consumare il pranzo insieme ai propri congiunti o degenti presso la struttura ogni giorno, dietro prenotazione da effettuare entro le ore 10,00 e compartecipazione di spesa.

Servizio religioso

- Assistenza spirituale
- S. Messa

La R.S.D. assicura il servizio religioso cattolico, curato dal Parroco di Gittana e dalle Suore della congregazione di San Filippo Neri.
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 promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animative, ricreative, culturale e religiose dedicate ai propri assistiti.
Presso la Sede di Cesano Boscone è istituito un Servizio Volontariato che accoglie le richieste di coloro che vogliono proporsi e coordina tutte le forme di volontariato, sia di singole persone che di gruppi o associazioni, che operano nell'ente.
Il Servizio Volontariato coordina anche i giovani del Servizio Civile che sono inseriti nei progetti da sviluppare nella sede e nelle Filiali della Fondazione.
Anche i giovani, come i volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, sportive, animative e di socializzazione nei contesti territoriali individuati, con affiancamento al personale dedicato.
Nella RSD sono presenti volontari sia in forma singola che associata
La RSD intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti

Servizi per svago e comfort

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

Custodia di valori

Per soddisfare le esigenze di ciascun assistito, in collaborazione con il Responsabile dell'Unità e successivamente all'esplicita richiesta da parte della famiglia, si può procedere all'apertura di un conto interno finalizzato alla copertura delle piccole spese personali.
Presso la sede di Cesano Boscone è disponibile una cassa interna per la custodia di denaro degli ospiti. Le somme che i legali rappresentanti o i familiari intendono affidare alla Fondazione

per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate solamente attraverso il Servizio Tesoreria, mediante versamento su c.c. postale o bancario, e date in cura al Gestore della Cassa Economale della Sede.
Gli estremi per i versamenti possono essere richiesti alla Segreteria.
La Fondazione ha l'obbligo di accettare e custodire 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 la cosa consegnata sia contenuta 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.

URP e Servizio amministrativo

Il personale amministrativo si occupa della corretta gestione amministrativa e finanziaria dell'Ente.
Offre all'Ospite ed ai suoi familiari informazioni inerenti i servizi erogati nella struttura e supporta gli Ospiti privi di sostegno familiare nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti etc.).
L'URP è aperto al pubblico per informazioni di carattere generale dal lunedì alla domenica dalle 09.00 alle 15.00. Le pratiche amministrative vengono gestite nei gironi feriali dal lunedì al venerdì.

7. GIORNATA TIPO

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

7.00 - 8.30	Sveglia nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie Igiene della persona Terapie e medicazioni
8.30 - 9.00	Distribuzione della colazione e somministrazione terapie.
9.00 - 11.45	Mobilizzazioni in poltrona, carrozzina Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite
11.45 - 13.00	Preparazione per il pranzo Pranzo e somministrazione terapie

13.00 - 17.45	Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannoloni) Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Break pomeridiano
17.45 - 19.00	Preparazione per la cena Cena e somministrazione di terapie serali
19.00 - 21.00	Igiene Preparazione per il riposo notturno
	Riposo notturno Durante la notte sono assicurati il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità di ogni singola persona.

8. RISTORAZIONE

Il menù segue il tempo delle stagioni invernale ed estiva; ogni otto settimane il menù stagionale si ripete. Ogni domenica, il pranzo termina con un dolce al cucchiaio o con una fetta di torta.
Il menù giornaliero è esposto settimanalmente nei nuclei.
La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio medico. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre alternative fisse per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e/o dietetici.
Solo con autorizzazione da parte della Direzione Medica, in particolari situazioni cliniche è possibile assistere da parte dei famigliari durante i pasti.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.00
- Pranzo dalle ore 11.45 alle 12.45
- Merenda dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00

A Natale, al Primo dell'Anno, all'Epifania, a Carnevale, a Pasqua e a Ferragosto, vengono preparati pranzi tipici speciali.

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario della RSD, appartenente al Sistema Socio Sanitario, prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante SIDI (Scheda individuale Disabile).

b. Retta sociale

La retta a titolo di compartecipazione alla spesa è stabilita annualmente. La retta dal 01/05/2026 è stabilita in € 84 die; eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati.
La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.
In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

N.B. L'unità continua ad ospitare utenti provenienti dall'IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale, tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari. Tali norme prevedono il prosieguo del ricovero mantenendo la maggior parte degli oneri a carico del Fondo Sanitario senza limiti di tempo con una quota a carico dell'ospite stabilita da Regione Lombardia con DGR XI/2672 del 16/12/2019, in € 18,50 giornaliera.

c. Prestazioni comprese nella retta

La retta sociale, a carico della famiglia e/o dell'Ente Locale copre gli oneri gestionali derivanti dalle attività Socio Sanitarie e Socio Assistenziali erogate.

d. Prestazioni escluse dalla retta

La retta sociale non comprende:

- le spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- le spese derivanti da altre attività complementari programmate (gite, uscite, soggiorni marini, pellegrinaggi, ecc.);
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere per prestazioni diverse dal taglio dei capelli bimestrale, su richiesta dell'ospite;
- le prestazioni del podologo;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli ospiti;
- i costi derivanti dall' assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- il servizio di cura del sè, per il quale viene richiesto una contribuzione a titolo di partecipazione alle spese;
- il servizio di trasporto tramite servizio esterno (vedi punto 6, altri servizi)

In allegato il listino dei servi extra retta.

e. Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso dovrà essere sottoscritto dall'ospite o un suo rappresentante, un regolare impegno al pagamento della retta; contestualmente l'ospite o suo rappresentante dovrà provvedere al versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità.
Il deposito cauzionale verrà restituito al momento della dimissione previa verifica della regolarità dei pagamenti pregressi.

f. Rilascio certificazione delle rette ai fini fiscali

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio (nel periodo aprile-maggio), ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

10. CALENDARIO E ORARI

La RSD garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.
Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, (preferibilmente dalle 9,30 alle 11,30 e dalle 15,30 alle 17,30) festivi compresi, preferibilmente nelle aree comuni della struttura poste al piano terra. E' comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione dei Responsabili.
É possibile ricevere telefonate nel nucleo con apparecchio cordless.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

La richiesta di inserimento, corredata da documentazione socio sanitaria aggiornata, deve essere inoltrata dai soggetti interessati, dai loro rappresentanti legali (Tutori, Amministratori di Sostegno) o dai Servizi Sociali competenti per territorio al Servizio Sociale della Filiale.
È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione **www.sacrafamiglia.org/Modulistica**
La Referente per i servizi sociali è a disposizione per ogni informazione e può accompagnare gli interessati a visitare la struttura.
La domanda viene esaminata dalla Direzione Medica della struttura coadiuvata dai medici di struttura a cui compete l'espressione dell'idoneità e l'individuazione del nucleo abitativo più rispondente alle caratteristiche dell'utente.

Ottenuto il parere favorevole, la domanda viene posta in lista d'attesa; la lista è gestita dalla Referente sociale che, a fronte di disponibilità di posto, procede secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande e secondo i criteri di precedenza per la gestione della lista

d'attesa sotto riportati:

- residenza nei comuni di Perledo e Varenna;
- residenza nei comuni dell'ambito di Bellano;
- residenza nei comuni della provincia di Lecco;
- personale dipendente della Fondazione o ex dipendenti e loro familiari, fino al secondo grado di parentela, compresi i familiari del coniuge convivente.
- in considerazione della specificità della storia e dell'esperienza della struttura, viene riservata la priorità nella lista d'attesa in RSD persone anziane affette da disabilità intellettiva dalla nascita.

A conferma del parere d'idoneità, viene effettuata una visita di pre-accettazione da parte dell'équipe. Di norma l'equipe di valutazione è formata da una figura sanitaria e una figura socioeducativa.

Un oggettivo stato di urgenza sanitario o sociale valutato dall'equipe o la gestione presso altre UdO della filiera di Fondazione Sacra Famiglia che necessitano un cambio di setting di cura può determinare una priorità di accesso; allo stesso modo se il posto disponibile non risponde alle esigenze e alle condizioni sociosanitarie del soggetto richiedente, verrà valutato un rinvio in lista d'attesa.

Presa in carico nell'Unità

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, presso la Segreteria della Sede, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento).
In Segreteria dovranno essere consegnati gli originali dei documenti anagrafici già richiesti e la tessera sanitaria ed eventuali esenzioni; contestualmente il personale amministrativo provvederà alla revoca del medico di medicina generale e all'assegnazione di un medico di comunità.
Al momento dell'ingresso la persona viene accolta, dall'équipe dell'Unità che fornisce una serie di informazioni riguardo all'operatività:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico-infermieristica, gli interventi riabilitativi, educativi, 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 fornite e raccolte le informazioni relative alla compilazione del fascicolo sanitario e sociale (FaSAS).
Viene successivamente definito il Nucleo di appartenenza. Tale Nucleo non è tuttavia da considerare definitivo. Su valutazione dell'équipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di gruppo, suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.
Si privilegiano, ove possibile, inserimenti graduali, che prevedono primi momenti di presenza del soggetto insieme alle sue figure di riferimento.
All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Educativo Individuale (PEI) entro il primo mese dal ricovero. Il Progetto Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le

necessità. Alla redazione del Progetto e alla successiva realizzazione concorre l'équipe multi-professionale e tutto il personale presente.
Il Progetto Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata ove possibile e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.
La persona e i suoi familiari vengono puntualmente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.
Il percorso di presa in carico si conclude, mediamente, nell'arco di 30 giorni, all'elaborazione del PEI definitivo, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta.
Viceversa, 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 l'ente inviante, si potrà procedere alle dimissioni.

Visite e uscite

Le persone ospitate nell'Unità possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante la giornata. Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate nell'Unità per cui l'accesso ai nuclei abitativi dovrà essere concordato con il Responsabile.
È possibile ricevere telefonate nel proprio Nucleo di appartenenza, mediante utilizzo di apparecchi cordless.
Le uscite delle persone ospitate devono sempre essere preventivamente concordate con il Responsabile dell'Unità.
Nel caso in cui i familiari si avvalgano di terze persone per uscite temporanee all'esterno della struttura, sono tenuti a darne comunicazione per iscritto, rilasciando al Responsabile documentazione scritta con indicazione della/e persona/e autorizzata/e e fotocopia della Carta d'identità, e a concordare con lo stesso Responsabile le modalità delle uscite.
L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui l'assistito intrattenga eventuali relazioni.
I familiari o gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'assistito per tutto il periodo di permanenza fuori dall' Unità

Assenze (Regolamento RSD)

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile del Servizio Nei periodi di assenza a qualunque motivo dovuti, dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 30 giorni complessivi annui, prorogabili di ulteriori 20 giorni su progetto specifico concordato con l'equipe di cura.
Dal 31° giorno in poi, 51° in presenza di progetto condiviso con l'equipe di cura, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, verrà richiesto il pagamento di una quota aggiuntiva alla retta determinata nella seguente misura:
utenti storici in salvaguardia ex DGR 5000/2007: dal 31° giorno, 51° in presenza di progetto condiviso con l'equipe di cura, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, oltre al 100% della retta, verrà richiesta

una quota aggiuntiva pari ad € 32,00/die; dal 71° giorno, verrà esposta una ulteriore quota
aggiuntiva pari ad € 32,00/die
utenti appropriati: dal 31° giorno, 51° in presenza di progetto condiviso con l'equipe di cura, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, oltre al 100% della retta, verrà richiesta una quota aggiuntiva pari ad € 32,00/die; dal 71° giorno verrà esposta una ulteriore quota aggiuntiva pari ad € 32,00/die; dal 71° giorno verrà richiesta una ulteriore quota pari ad € 32,00/die .
Non rientrano in tale regolamentazione le assenze per ricoveri ospedalieri. In ogni caso, a partire dal 51° giorno di assenza nell'anno, Fondazione Istituto Sacra Famiglia si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano i presupposti per il raggiungimento degli obiettivi dei piani individuali.
Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestititi dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo, ecc.).

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. É a carico della Fondazione il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto.

Dimissioni (Regolamento RSD)

Le dimissioni di un utente dalla RSD possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o del Comune che ha 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.

Le dimissioni vengono anticipatamente preparate e concordate con l'assistito, i suoi legali rappresentanti e i famigliari, con le amministrazioni comunali e/o i servizi territoriali.
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 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.
In caso di richiesta di copie di parti della documentazione contenuta nel FaSAS o dell'intero fascicolo, lo stesso verrà rilasciato, previa richiesta formale secondo la modulistica, inoltrata al Servizio Sociale entro 30 giorni al costo di 30 euro da parte di aventi diritto (l'ospite, il suo referente legale (Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno), gli eredi legittimi o autorizzati dal "de cuius" nelle disposizioni testamentarie, persona in possesso di delega scritta dell'Ospite o del suo referente legale.)

La dimissione dei soggetti provenienti dall'Idr ex art. 26 determina la perdita da parte loro delle condizioni di salvaguardia di cui alla DGR 5000/2007.

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

13. 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.

14. 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.

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

La RSD garantisce 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. Il complesso è dotato di impianto di ricircolo aria primaria, dei dispositivi per la sicurezza e di impianto di diffusione sonora.
La R.S.D. ha sede in un edificio storico costruito in origine come albergo, oggi completamente ristrutturato secondo gli standard della Regione Lombardia. L'edificio è immerso nel verde, dotato di aree di parcheggio ed ubicato in frazione Regoledo del Comune di Perledo (LC), Strada del Verde n. 11, in splendida posizione panoramica.
L'Unità Operativa si articola in 3 nuclei abitativi che accolgono ciascuno 15 soggetti, per un totale di 45 posti letto.
I nuclei di degenza (n°2 collocati al secondo piano e n°1 al piano terra), sono dotati di sala soggiorno, sala pranzo, camere con servizio igienico, sala igienica attrezzata e tisaneria.
Al piano terra sono situati gli Uffici, al piano seminterrato la Palestra e l'Ambulatorio Fisiatrico, al secondo piano gli ambulatori medici e infermieristici.

17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno della RSD opera una équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socio assistenziale. 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 Progetto Individuale.
Si tratta di personale dedicato, ovvero di personale che opera solo nell'Unità, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.
Tutto il personale risponde al Direttore delle Sedi Lecchesi e al Coordinatore della struttura. I medici, il personale infermieristico e riabilitativo fanno riferimento, per gli aspetti clinici e igienistici, al Direttore Medico delle Sedi Lecchesi.
Le risorse professionali presenti nella RSD consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia.

L'assistenza medica e infermieristica è garantita 24 ore al giorno anche mediante un servizio di reperibilità nelle ore notturne.

18. PROFESSIONISTI

Nella RSD di Regoledo sono presenti i seguenti profili professionali:

- Direttore
- Coordinatori: operativo/gestionale e socio-educativo
- Direttore Medico
- Medici (Medico Internista, Geriatra, Fisiatra, Psichiatra)
- Coordinatore Infermieristico
- Referente Sociale
- Infermieri Professionali
- Terapisti della Riabilitazione
- Animatori
- Educatori
- Operatori socio-sanitari (OSS)
- Ausiliari socio-assistenziali (ASA)

COME RAGGIUNGERCI

SEDE DI REGOLEDO

Strada del Verde, 11
23828 Perledo (LC)
Tel. 0341 814.111
E-Mail: regoledo@sacrafamiglia.org - inferm.regoledoadi@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:

da Varenna imboccando la strada provinciale per Esino Lario al bivio di Regolo seguire le indicazioni per Regoledo - Gittana

CON I MEZZI PUBBLICI:

- linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Varenna-Perledo, quindi servizio taxi
- Con il servizio navetta: è stato organizzato un servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì su prenotazione per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo.

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 delle RSD è regolamentato con D.G.R. 12620 del 7 aprile 2003.

ALLEGATI

- Tabella Servizi extra retta
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*
- Modulo segnalazioni

SERVIZI EXTRA RETTA

I seguenti servizi vengono attivati in accordo con il Responsabile della struttura.

SERVIZIO		IMPORTO RICHIESTO	SPECIFICHE TARIFFA	NOTE
tutte le sedi	Accompagnamento in ospedale giornata intera (per visite, esami, terapie)	**200,00 €**	forfettario per presenza per intero turno diurno di n. 1 operatore (8 ore)	
	Accompagnamento in ospedale < 8 ore	**26,00 €**	costo orario per accompagnamenti di durata inferiore al turno giornaliero (< 8 ore)	
	Auto per accompagnamento in ospedale utente deambulante	**0,69 €**	rimborso chilometrico	Valore medio da definire in base all'auto utilizzata

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

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

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

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

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 ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS 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 Sacra Famiglia ETS.
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 Sacra Famiglia ETS 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