



CARTA
DEI
SERVIZI

**Servizi Riabilitativi
Ambulatoriali e Domiciliari
Cesano Boscone (MI)**

**Carta dei Servizi
Servizi Diurni per la riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare - Cesano
Boscone**

Contenuto informativo

- 1. Definizione**
- 2. Finalità e obiettivi**
- 3. Utenti**
- 4. Status giuridico**
- 5. Requisiti organizzativi**
- 6. Servizi forniti**
- 7. Orario di apertura**
- 8. Costi**
 - a. Contributo Fondo Sanitario Regionale**
 - b. Comprensività della quota**
- 9. Modalità di accesso**
- 10. Professionisti**
- 11. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente**
- 12. Codice etico**
- 13. Trattamento dei dati personali**
- 14. Accesso agli atti amministrativi**
- 15. Ambulatorio periferico di Rho**
- 16. Ambulatorio periferico di Buccinasco**

1. DEFINIZIONE

I servizi diurni per la riabilitazione sono una unità di offerta che eroga prestazioni riabilitative a utenti adulti o in età evolutiva residenti nel territorio di Regione Lombardia.

Il Servizio è attivo dal 1972.

Gli interventi di riabilitazione in area generale e geriatrica ex DGR 19883/2004 vengono effettuati presso la sede di Cesano Boscone e negli ambulatori di Buccinasco e Rho.

All'interno degli spazi autorizzati come servizi riabilitativi ambulatoriali/domiciliari (RIA ex DGR 19883/2004), oltre alle prestazioni oggetto di specifico accreditamento, vengono erogati interventi afferenti alle misure regionali in ambito Autismo: ex DGR 63/2013 ed ex DGR 392/2013, oltre a interventi riconducibili ai voucher sociosanitari e quelli ascrivibili al voucher autismo.

Tali interventi vengono erogati nelle sedi di Cesano Boscone, Pregnana Milanese, Milano -Via Copernico e Bernate Ticino (DGR 986 del 29/11/2024).

Si rimanda alle specifiche declinate nella carta dei servizi del servizio citato.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'Unità Operativa si articola in:

- Servizio di Riabilitazione per Adulti che ha come obiettivo il recupero di disabilità che causano o potrebbero causare limitazioni dell'autonomia;
- Servizio di Riabilitazione Infantile che è volto alla diagnosi funzionale e presa in carico riabilitativa di disturbi che possono ostacolare un corretto sviluppo in età evolutiva.

3. UTENTI

L'Unità Operativa è rivolta a soggetti con compromissioni importanti e/o multiple, sia fisiche che cognitive, che causano, o potrebbero causare, disabilità funzionali negli atti della vita quotidiana e che necessitano di terapie riabilitative per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo.

Al servizio possono accedere Pazienti con:

- Patologia ortopedica e traumatologica
- Patologia neurologica
- Patologie reumatiche
- Disturbi del linguaggio e dell'apprendimento dell'età evolutiva
- Ritardo dello sviluppo psico e neuro motorio dell'età evolutiva.

4. STATUS GIURIDICO

Il Servizio è stato abilitato all'esercizio con DIA datata 7.9.2010 e verificata positivamente il 27.9.2010 per 30.000 trattamenti all'anno in regime Ambulatoriale e 2.000 in regime Domiciliare. Il Servizio è accreditato con il sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia per 30.000 trattamenti all'anno in regime Ambulatoriale e 2.000 in regime Domiciliare con DGR 3057 del 1 agosto 2006 e DGR 9883 del 22.7.2009.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il Servizio assicura l'erogazione di prestazioni riabilitative ai propri Utenti sulla base di Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), che pianificano gli interventi e definiscono gli obiettivi riabilitativi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto e dei relativi programmi riabilitativi individuali (p.r.i.) che definiscono, in attuazione del progetto, le aree d'intervento specifiche, gli obiettivi immediati e a breve termine, i tempi d'erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti.

Per la presa in carico di soggetti in età evolutiva è previsto anche il coinvolgimento delle famiglie e della scuola.

Presso il Servizio è anche attivo un servizio di prescrizione ausili, protesi e ortesi.

6. SERVIZI FORNITI

Viene garantito:

- Valutazione per stesura Progetto Riabilitativo e monitoraggio dell'andamento dello stesso da parte dei medici specialisti (Fisiatra, Neuropsichiatra Infantile) e, quando indicato, dello psicologo
- Riabilitazione motoria e neuromotoria (ambulatoriale)
- Logopedia (ambulatoriale)
- Psicomotricità (ambulatoriale)
- Prestazioni accessorie a supporto del percorso riabilitativo, quali incontri con genitori, insegnanti, servizi sociali
- Prescrizione di protesi, ausili.

7. ORARIO DI APERTURA

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,30.

I trattamenti riabilitativi si effettuano giornalmente, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 18,00.

Le visite specialistiche si effettuano ogni giorno dalle ore 8,00 alle ore 16,00 previo appuntamento.

Il Servizio è situato all'interno della palazzina PIO XI e occupa il primo e il secondo piano:

- al primo piano sono situati: la segreteria, i servizi di logopedia e psicomotricità e gli studi medici di neuropsichiatria infantile e dello psicologo;
- al secondo piano: gli ambulatori di fisiatrica e le palestre di riabilitazione motoria per gli adulti, le palestre di fisioterapia infantile e i servizi di logopedia e psicomotricità.

La struttura è dotata di due ascensori che raggiungono il cortile posteriore facilitando l'accesso agli utenti non deambulanti.

8. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

I trattamenti riabilitativi ambulatoriali in area generale e geriatrica sono remunerati a tariffa per seduta, per fascia di classificazione e con durate massime di trattamento, oltre le quali si procede ad abbattimento tariffario.

Al paziente, se non esente, è richiesto il pagamento del ticket, come da Delibera Regione Lombardia n. 2027 del 20.7.2011.

Il paziente in età evolutiva è esente dal pagamento del ticket.

b. Comprensività della quota

La tariffa sanitaria comprende le prestazioni riabilitative esplicitate al punto 6.

È escluso dalla tariffa l'eventuale trasporto da e per il servizio.

9. MODALITÀ DI ACCESSO

Per fruire dei trattamenti riabilitativi è necessario che un medico specialista stenda un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Nel caso l'utente sia già in possesso del PRI, redatto presso altre strutture, si può rivolgere direttamente al Servizio dove un medico, previa valutazione, prescriverà su Ricettario Unico Regionale i trattamenti, che verranno poi attivati.

Nel caso l'utente non sia in possesso del PRI è necessario che si faccia rilasciare, dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta o da altro medico abilitato, la prescrizione di visita (prima visita) Fisiatrica o Neuropsichiatrica Infantile, completa di diagnosi, che verrà poi effettuata presso i Servizi Riabilitativi.

Le visite Fisiatriche possono essere prenotate c/o la Segreteria dei Servizi Riabilitativi personalmente, telefonicamente, via e-mail, o c/o gli sportelli dei Poliambulatori della Casa di Cura Ambrosiana

Lo Specialista Fisiatra effettua la visita e compila il PRI (Progetto Riabilitativo Individuale) e il pri (programma riabilitativo individuale) ed in base al tipo di patologia, alla gravità del quadro clinico, alla limitazione funzionale, decide se il paziente potrà usufruire delle prestazioni riabilitative c/o il servizio (ex art. 26) o dovrà recarsi c/o altra struttura accreditata (ex art. 25). Qualora l'Utente rientri nelle specifiche dell'ex art. 26, lo specialista indicherà sul PRI la fascia di appartenenza solo per il paziente adulto (fascia 1, fascia 2, fascia 3 identificabili a seconda della patologia del Paziente), e compilerà la prescrizione sul ricettario regionale.

Il pagamento per il ticket di visita e per il trattamento, se dovuto, può essere effettuato, a mezzo POS presso la Segreteria del Servizio o c/o l'Ufficio Ricoveri della Casa di Cura Ambrosiana in caso di pagamento in contanti.

La visita Neuropsichiatrica Infantile può essere richiesta c/o la Segreteria dei Servizi Riabilitativi personalmente, telefonicamente, via e-mail, al Genitore viene richiesta una breve relazione da parte dell'invitante che evidenzi le problematiche del minore.

La relazione viene valutata dallo Specialista che decide se il minore sarà inserito nella lista d'attesa di valutazione o di trattamento.

La visita specialistica con emissione del PRI e il pri è in questo modo concomitante all'inizio della presa in carico.

List a d'attesa Servizio Fisiatrico

All'accesso del paziente al servizio, la Segreteria provvede a valutare l'appropriatezza della richiesta del Mmg o Pls relativamente alle prestazioni offerte e, riscontrata positivamente, fissa la visita direttamente sull'agenda del Medico Fisiatra disponibile.

Effettuata la visita il Medico Fisiatra consegna in Segreteria la cartella clinica per la presa in carico trattamentale, segnalando l'urgenza.

Qualora non sia possibile la presa in carico immediata della richiesta il nominativo del paziente viene posto in lista d'attesa.

La lista d'attesa è gestita dalla Coordinatrice e dalla Segreteria del Servizio.

In presenza di disponibilità del trattamento la Coordinatrice contatta il richiedente proponendo i giorni e l'ora disponibili.

La lista d'attesa rispetta il criterio di ordine cronologico delle visite fisiatriche effettuate.

La situazione di urgenza ha la precedenza rispetto a tale criterio.

Lista d'attesa Servizio Neuropsichiatria Infantile

In base alla lista di attesa di valutazione o trattamento, il Servizio provvede a contattare la Famiglia per effettuare la prima visita e la successiva presa in carico indicando il nome del Terapista e il giorno e gli orari del trattamento.

Effettuata la visita il Medico consegna in Segreteria la cartella clinica per la presa in carico trattamentale.

I criteri di inserimento dei nominativi in lista d'attesa fanno riferimento all'ordine di ricezione delle richieste.

La lista d'attesa è gestita dalla Coordinatrice.

Trattamenti in regime di solvenza

È disponibile il servizio in regime di solvenza per le visite fisiatriche, neuropsichiatriche infantili e anche per i trattamenti riabilitativi che dovessero seguire.

L'Utenza che sceglie il regime privato non deve produrre l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta.

I costi per l'Utenza che sceglie il regime privato sono:

| | |
|--|----------|
| Prima Visita | € 160,00 |
| Pacchetto di valutazione età evolutiva | € 400,00 |
| Pacchetto rivalutazione per sostegno | € 500,00 |
| Incontro per Metodo di Studio | € 80,00 |
| Trattamento riabilitativo a seduta | € 45,00 |

L'utente che ha effettuato visita in regime privato può accedere alla lista di attesa SSN previo presentazione di specifica impegnativa redatta dal MMG o PLS. La visita effettuata in regime privato non determina priorità nella lista di attesa per l'accesso ai servizi in regime SSN.

Termine del trattamento

Al termine dei trattamenti viene rilasciata una lettera di dimissione al paziente adulto contenente la diagnosi, la durata e tipo del trattamento effettuato e i risultati raggiunti ed eventuali indicazioni per ulteriori interventi.

Per il paziente in età evolutiva, viene rilasciata una relazione di dimissione conclusiva contenente la diagnosi, i risultati raggiunti e le indicazioni per una eventuale prosecuzione degli interventi.

I documenti sono redatti dal medico responsabile del PRI.

Regole del servizio

- Il Coordinamento provvede a contattare l'utente e a proporre i giorni e gli orari del trattamento che rimarranno gli stessi per tutta la durata della presa in carico, a tal proposito una volta accettati da parte dell'utenza, questi non potranno essere modificati.
- Il Coordinamento in caso di doppio trattamento logopedico e psicomotorio provvede ove possibile ad accorpare entrambi, qualora non fosse possibile in prima battuta si proporranno giorni ed orari differenti in attesa di poter abbinare i due trattamenti con gli stessi professionisti.
- La richiesta di cambio orario e dei giorni di trattamento, per necessità famigliari, è attuabile solo se non vi è cambio di professionista e se la stessa ha la disponibilità per poterlo attuare, in caso contrario la presa in carico viene sospesa e il minore reinserito in lista d'attesa con la data dell'ultima seduta trattamentale effettuata.
- La richiesta di cambio terapista, soprattutto in caso di minori, non sarà attuabile, se non per scelta del Medico Responsabile, dopo confronto con l'équipe.
- La proposta di presa in carico, rifiutata per 3 volte consecutive determina l'archiviazione della richiesta.
- Come da regole Regionali l'utente in età evolutiva può assentarsi dal trattamento fino ad un massimo di 20 giorni nell'anno solare, dal 21° giorno il Medico Responsabile del Servizio Ambulatoriale, dopo confronto con lo staff, ha la facoltà di dimettere il minore per mancata adesione al PRI firmato al momento della visita.
- Durante il periodo estivo e durante le festività natalizie le assenze superiori ai 15 giorni lavorativi (tre settimane da calendario) comporteranno la dimissione del minore e il suo rientro in lista d'attesa.

10. PROFESSIONISTI

Profili presenti:

- Responsabile del Servizio: Medico specialista in Medicina Fisica Riabilitativa
- Medici specialisti in Medicina Fisica Riabilitativa
- Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile
- Psicologi
- Coordinatore del Servizio
- Segretarie
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva (TNPEE)

- Asa.

11. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Annualmente viene somministrato un questionario di soddisfazione disponibile on line. 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 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).

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

12. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico - Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

13. 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/>.

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. AMBULATORIO PERIFERICO DI RHO

Dal 15 ottobre 2010 è attivo l'Ambulatorio Periferico Riabilitativo nel Comune di Rho, in via Cadorna 61/C che afferisce, per gli aspetti organizzativi, alla Sede di Cesano Boscone.

L'Ambulatorio periferico si rivolge a soggetti adulti e in età evolutiva, come declinato nel precedente Paragrafo Utenti e garantisce le seguenti prestazioni:

- valutazione per stesura del Progetto Riabilitativo da parte di Medici Specialisti (Fisiatra, Neuropsichiatra Infantile);
- riabilitazione motoria e neuromotoria per il paziente adulto;
- logopedia per età evolutiva;
- psicomotricità per età evolutiva
- prestazioni accessorie a supporto del percorso riabilitativo, quali incontri con in genitori, insegnanti, servizi sociali;
- prescrizioni di protesi, ortesi.

Per informazioni o prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 11.00 si può contattare il seguente n. telefonico 02 930.79.67.

L'ambulatorio periferico di Rho è chiuso nel mese di agosto, la continuità assistenziale è garantita previa valutazione fisiatrica e disponibilità del paziente a trasferirsi nell'ambulatorio della sede centrale. In caso di assenza imprevista del terapista, la continuità assistenziale è garantita dalla disponibilità del personale presente in servizio e dalla disponibilità del paziente a modificare giorni e orari di trattamento.

16. AMBULATORIO PERIFERICO DI BUCCINASCO

Dal 23 Febbraio 2015 è attivo l'Ambulatorio Periferico Riabilitativo nel Comune di Buccinasco in Piazza Cavalieri di Vittorio Veneto 10/11 che afferisce, per gli aspetti organizzativi, alla Sede di Cesano Boscone.

L' Ambulatorio periferico si rivolge a soggetti adulti come declinato nel precedente Paragrafo Utenti e garantisce le seguenti prestazioni:

- valutazione per stesura del Progetto Riabilitativo da parte di Medici Specialisti (Fisiatra);
- riabilitazione motoria e neuromotoria per l'adulto;
- prescrizioni di protesi, ortesi.

L'ambulatorio periferico di Buccinasco è chiuso in concomitanza delle ferie del terapista, la continuità assistenziale è garantita previa valutazione fisiatrica e disponibilità del paziente a trasferirsi nell'ambulatorio della sede centrale. In caso di assenza imprevista del terapista, la continuità assistenziale è garantita in sede centrale previa disponibilità del paziente a modificare giorni, orari e sede di trattamento.

Per informazioni o prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 16.00 si può contattare il seguente n. telefonico 02 45.677.770-1.

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE **CESANO BOSCONI**

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)

Tel.: centralino 02 45.677.1

Servizio di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare

Tel. 02 45.677.770/1 - 02 45.677.773 - riabilitazione@sacrafamiglia.org

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

Per arrivare alla Fondazione Istituto Sacra Famiglia in P.zza Mons. Moneta, 1 a Cesano Boscone, i possibili percorsi da seguire sono:

IN AUTOMOBILE:

- Tangenziale Ovest uscita Cusago, direzione Milano-Baggio, al primo semaforo svoltare a destra per Cesano Boscone

CON I MEZZI PUBBLICI:

- Metropolitana linea 1 rossa - capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro linea n. 322 o n. 323
- Bus 76 da Milano MM Bisceglie, fermata "Gozzoli/Sacra Famiglia", all'altezza di via Monegherio, 200 m. dalla Fondazione.

COME RAGGIUNGERCI

c/o l'Ambulatorio di Rho

Via Cadorna, 61 C

- Dalla stazione FS di Rho prendere autobus linea 1 oppure linea 1 barrata, oppure linea 5
- Scendere alla fermata Ospedale
- Proseguire a piedi verso via Cadorna.

Telefono Ambulatorio di Rho 02 93.07.967 fax 02 93.50.19.95

COME RAGGIUNGERCI

c/o l'Ambulatorio di Buccinasco
Piazza Cavalieri Vittorio Veneto, 10

- Da Bisceglie fermata MM1 prendere autobus linea 321 – Scendere alla fermata di via Lario e proseguire a piedi;
- Da Romolo fermata MM2 prendere autobus linea 351 – Scendere alla fermata di via Lario e proseguire a piedi;
- Da Assago Forum fermata MM2 prendere autobus linea 352 – Scendere alla fermata via Romagna e proseguire a piedi.

Telefono Ambulatorio di Buccinasco 02 45.677.335

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 dei servizi di riabilitazione è regolamentato con D.G.R. 19883 del 16.12.2004.

ALLEGATI

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

SERVIZI RIABILITATIVI - AMBULATORIALI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

SCALA DI VALUTAZIONE

- 1 = non so
- 2 = insufficiente
- 3 = sufficiente
- 4 = buona
- 5 = eccellente
- 6 = ottima

1. UNITA'....

2. QUALE SERVIZIO HA UTILIZZATO?

PSICOMOTRICITA'/LOGOPEDIA FISIOKINESITERAPIA PROTESI AUSILI

3. IN CHE MESE HA COMPILATI IL QUESTIONARIO

4. Come valuta la qualità delle relazioni con il Medico?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

5. Come valuta la qualità delle relazioni con il/la Terapista?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

6. Come valuta la qualità delle relazioni con il personale amministrativo?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

7. Ritiene che le informazioni ricevute sul servizio e sul percorso riabilitativo in atto siano chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

8. Complessivamente si ritiene soddisfatto del percorso riabilitativo in Fondazione Sacra Famiglia?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

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

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

10. Come valuta la qualità della pulizia dei locali?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

11. Come valuta l'accessibilità del servizio?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

12. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito?

13. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più negativo e meno gradito?

14. Osservazioni e suggerimenti

 **Fondazione Sacra Famiglia ONLUS**
Casa di Cura Ambrosiana 

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

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE, OSSERVAZIONE, RECLAMO

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.

PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFIDENZIAMENTO 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'informatica privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione.

Ufficio Relazioni col Pubblico

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

Fondazior

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.IVA 00/954/0152

C.F. 03034530158

Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS10001

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

