

## **Carta dei Servizi Riabilitativi Ambulatoriali e Domiciliari - Sedi Lecchesi**

### **Contenuto informativo**

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
7. Orari
8. Costi
  - a. Contributo fondo sanitario regionale
  - b. Comprensività della quota
9. Modalità di accesso e dimissione
10. Organizzazione degli spazi
11. Professionisti
12. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente
13. Codice etico

#### **Sede operativa**

**Regoledo di Perledo**  
Via Strada del Verde, 11  
23828 Regoledo di Perledo (LC)  
**Tel.** 0341 814111  
**e-mail** regoledo@sacrafamiglia.org

#### **Sede legale**

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

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T0521601630000000008304  
**CCP** 13557277

## 1. DEFINIZIONE

L'Unità Operativa di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare in area Generale e Geriatrica è una unità di offerta che eroga prestazioni riabilitative ad utenti adulti o in età evolutiva residenti principalmente nel territorio del Distretto di Bellano dell'ATS Monza-Brianza.

Il Servizio è attivo dai primi anni '90. Le competenze e la professionalità acquisite fino ad oggi hanno contribuito a crearne un'immagine apprezzata sul territorio di appartenenza.

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'Unità Operativa di Riabilitazione si articola in:

- Servizio di Riabilitazione Motoria e Neuromotoria per Adulti con l'obiettivo del recupero funzionale in pazienti con disabilità che causano o potrebbero causare limitazioni dell'autonomia.
- Servizio di Riabilitazione Infantile finalizzato alla diagnosi funzionale e presa in carico riabilitativa di disturbi che possono ostacolare un corretto sviluppo in età evolutiva.

## 3. UTENTI

L'Unità di Riabilitazione in regime ambulatoriale o domiciliare 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 e/o abilitative continuative, 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
- ritardo dello sviluppo psico e neuro motorio dell'età evolutiva.

## **4. STATUS GIURIDICO**

Il servizio è accreditato con il sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia per 3.000 trattamenti all'anno in regime Ambulatoriale e 2.500 in regime Domiciliare, con DGR 9883 del 22 luglio 2009.

Con delibera di Regione Lombardia n. 382 del 30 giugno 2016, l'UdO ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento definitiva a seguito della conclusione del piano programma di adeguamento strutturale.

Con decreto 277 del 06/07/2023 è stato espresso parere favorevole alla modifica di accreditamento dell'Unità d'offerta per l'apertura di un nuovo ambulatorio periferico a Premana (LC) confermato con DGR XII/952 del 18/09/2023.

## **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 ogni utente il Medico Specialista redige una cartella personale nella quale vengono registrati il P.R.I. e il p.r.i.

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

## **6. SERVIZI FORNITI**

- Valutazione e diagnosi funzionale per stesura Progetto Riabilitativo e monitoraggio dell'andamento dello stesso da parte del Medico Fisiatra.
- Riabilitazione motoria e neuromotoria ambulatoriale presso Fondazione Sacra Famiglia sede Regoledo di Perledo e presso gli ambulatori periferici della RSA "Villa Serena" di Introbio, Via Don Arturo Fumagalli, 5 e di Premana, via Roma n.13.
- Riabilitazione motoria e neuromotoria a domicilio
- Prescrizione di protesi, ortesi, ausili.

## **7. ORARI**

### ***Per informazioni***

La segreteria organizzativa è aperta dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30-16.30 ed è dedicata a fornire informazioni, accogliere richieste, rispondere alle domande degli utenti in carico e svolgere le attività amministrative che la gestione del servizio comporta.

### ***Per prenotazioni di visite specialistiche***

È attivo il servizio CUP (Centro Unico di Prenotazioni) dalle ore 12.30 alle ore 14.00 da lunedì a venerdì con un numero di telefono dedicato: 0341 814.244

### ***Orario visite specialistiche ambulatoriali e trattamenti riabilitativi***

#### ***a. Orario visite specialistiche e trattamenti riabilitativi ambulatoriali***

Le visite fisiatriche si effettuano previo appuntamento, rispettando l'ordine cronologico della richiesta:

- Ambulatorio periferico presso RSA "Villa Serena" di Introbio, Via Don Arturo Fumagalli 5: un giorno/settimana: Martedì dalle ore 8.30 alle ore 15.00 per le visite con il SSN, e dalle 08.00 alle 08.30 e dalle 15.00 alle 15.30 per le visite in solvenza,
- Ambulatorio presso Regoledo di Perledo, Fondazione Sacra Famiglia:  
Lunedì dalle ore 11.30 alle ore 13.30 per le visite con il SSN, e mercoledì, giovedì e venerdì dalle 12.00 alle 12.30 per le visite in solvenza,
- Ambulatorio presso Premana, Fondazione Sacra Famiglia.  
Un martedì al mese, dalle ore 8.00 alle ore 14.00, secondo necessità per le visite con il SSN e dalle 14.00 alle 15.00 per le visite in solvenza.

I trattamenti riabilitativi ambulatoriali si effettuano giornalmente, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 nelle diverse sedi, previo appuntamento:

- Ambulatorio periferico presso RSA "Villa Serena" di Introbio, Via Don Arturo Fumagalli 5: da lunedì al venerdì dalle 8 alle 16 per i trattamenti riabilitativi con il SSN, e dalle 16.00 alle 17.00 per trattamenti in solvenza.
- Ambulatorio presso Regoledo di Perledo, Fondazione Sacra Famiglia.  
martedì e Giovedì dalle ore 08.30 alle ore 16,00, per i trattamenti con il SSN, e dalle 16.00 alle 17.00 per i trattamenti in solvenza.
- Ambulatorio presso Premana, Fondazione Sacra Famiglia:  
Lunedì e mercoledì dalle 9,00 alle 11,15 per i trattamenti con il SSN, e dalle 11.15 alle 12.15 per i trattamenti in solvenza.

#### **Sede operativa**

**Regoledo di Perledo**  
Via Strada del Verde, 11  
23828 Regoledo di Perledo (LC)  
**Tel.** 0341 814111  
**e-mail** regoledo@sacrafamiglia.org

#### **Sede legale**

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

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T052160163000000008304  
**CCP** 13557277

Giovedì dalle 14,00 alle 18,00 per i trattamenti con il SSN.

#### **b. Orario visite specialistiche e trattamenti riabilitativi domiciliari**

Le visite fisiatriche domiciliari si effettuano dal lunedì al venerdì in accordo con il paziente e/o famiglia.

I trattamenti riabilitativi domiciliari si effettuano giornalmente, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 e sabato dalle 8 alle 13 in accordo con il paziente e secondo programmazione.

Nella definizione dell'orario delle prestazioni, sia domiciliari che ambulatoriali vengono considerate le esigenze personali manifestate dal paziente, compatibilmente con l'organizzazione generale del Servizio, concordando l'orario degli interventi riabilitativi e delle Visite Fisiatriche con il paziente e/o la famiglia.

## **8. COSTI**

#### **a. Contributo fondo sanitario regionale**

I trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari in area generale e geriatrica sono remunerati a tariffa per seduta, secondo la fascia di classificazione e con un numero massimo di trattamenti, oltre i quali si procede ad abbattimento tariffario.

#### **b. Comprensività della quota**

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

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 (fino ai 18 anni) è esente dal pagamento del ticket.

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

Il pagamento del Ticket di visita o di trattamento deve essere effettuato al momento della visita presso la segreteria della struttura di Regoledo di Perledo, oppure presso la segreteria degli ambulatori periferici della RSA Villa Serena di Introbio e di Premana.

## 9. MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE

### ***Accesso ai trattamenti***

Per accedere ai trattamenti riabilitativi è necessario effettuare la visita specialistica fisiatrica ai fini della redazione del Progetto Riabilitativo Individuale. La visita può essere erogata tramite SSN.

È possibile anche accedere direttamente ai trattamenti dietro presentazione di un Progetto Riabilitativo Individuale redatto da altra struttura sanitaria accreditata.

#### ***a. Accesso ai trattamenti tramite SSN***

Per effettuare la visita è necessaria la prescrizione di visita specialistica Fisiatrica da parte del MMG o del Pediatra di libera scelta o di altro Medico Specialista riportante la diagnosi. Per le visite Domiciliari l'indicazione deve essere riportata nell'impegnativa.

La prenotazione può essere effettuata presso la segreteria del servizio come specificato al punto 7. La lista di attesa per la prima Visita viene costruita secondo l'ordine cronologico delle prenotazioni differenziata tra Domicilio e Ambulatorio con possibilità di scegliere la sede di erogazione (Perledo, Introbio, Premana)

Le visite domiciliari vengono erogate nel minor tempo possibile di norma entro 30 giorni. Eventuali segnalazioni di urgenza vengono valutate singolarmente dal medico Fisiatra.

Il Medico Fisiatra effettua la visita e compila il P.R.I. ed in base alla patologia, alla gravità del quadro clinico, alla limitazione funzionale e dell'autonomia nella vita quotidiana, decide se il Paziente potrà usufruire delle prestazioni riabilitative c/o l'Unità Operativa (ex art.26) o dovrà recarsi presso una struttura accreditata in ex art. 25 compilando la relativa impegnativa.

Qualora il Paziente rientri nelle specifiche dell'ex art. 26, D.G.R 833, il Medico Fisiatra indicherà sul P.R.I. la fascia di appartenenza (1, 2 o 3 a seconda della patologia e dell'impegno trattamentale).

I criteri di appropriatezza per la assegnazione ad una specifica fascia sono disponibili per la visione presso la segreteria dell'Unità Operativa.

Le richieste di visita Fisiatrica domiciliare vengono trasmesse alla Segreteria della Fondazione da parte della Centrale Operativa dell'ASST, Distretto di Bellano, dal MMG o dagli Specialisti dell'Azienda Ospedaliera come da procedura di continuità assistenziale.

La Segreteria provvede alla consegna al Medico Fisiatra che programma la visita.

Nel caso di dimissioni protette con il Progetto Riabilitativo redatto dallo Specialista dell'Azienda Ospedaliera il Medico Fisiatra procede ad attivare il trattamento riabilitativo entro 48 ore lavorative ed effettuare la visita fisiatrica quanto prima.

In tutti gli altri casi il Medico Fisiatra compila il Progetto Riabilitativo riportante il numero di sedute trattamentali.

L'inizio del trattamento è subordinato alla Sede scelta per le erogazioni delle prestazioni, alla

#### **Sede operativa**

**Regoledo di Perledo**  
Via Strada del Verde, 11  
23828 Regoledo di Perledo (LC)  
**Tel.** 0341 814111  
**e-mail** regoledo@sacrafamiglia.org

#### **Sede legale**

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

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T0521601630000000008304  
**CCP** 13557277



disponibilità dei Fisioterapisti, all'urgenza del quadro clinico, alla data della Valutazione Fisiatrica e, dove possibile, alle esigenze personali dell'utente (orari del trattamento).

La costruzione della lista di attesa avviene dunque secondo i criteri sopracitati. Il criterio di urgenza assume particolare rilievo e per quanto possibile viene preso in carico tempestivamente di norma entro 48 ore lavorative, secondo la disponibilità oraria del fisioterapista.

Per le restanti richieste che non hanno carattere di urgenza viene costruita una lista di attesa tenendo in considerazione l'ordine cronologico e la tipologia di Servizio richiesto.

All'esaurimento della lista di attesa, il coordinamento contatta telefonicamente il paziente e si accorda per l'inizio del trattamento riabilitativo, comunica il nome del Fisioterapista di riferimento e da indicazioni sulla procedura per il pagamento del ticket, ove dovuto.

### ***b. Accesso ai trattamenti in regime di solvenza***

In caso di accesso in regime di solvenza, la visita fisiatrica dovrà essere prenotata presso la segreteria dell'Unità Operativa. Se necessari trattamenti riabilitativi, e l'utente lo desidera gli stessi dovranno essere effettuati in regime di solvenza, oppure anche con il SSN, rispettando l'ordine cronologica della lista di attesa e previa presentazione di impegnativa redatta dal MMG.

Sia per la Visita Fisiatrica che per il trattamento riabilitativo, l'utenza che sceglie il regime privato non deve produrre l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta.

Il trattamento riabilitativo in solvenza generalmente viene fruito da persone che per tipo di patologia, luogo di residenza non rientrano tra quelle codificate per l'ex art. 26, ma che desiderano comunque effettuare il trattamento presso il nostro servizio.

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

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

Prima Visita Fisiatrica Domiciliare	€ 150,00
Visita Fisiatrica di controllo Domiciliare	€ 100,00
Prima Visita Fisiatrica Ambulatoriale	€ 100,00
Visita Fisiatrica di controllo Ambulatoriale	€ 100,00
Trattamenti riabilitativi ambulatoriali (singola seduta)	€ 35,00
Pacchetto N° 10 trattamenti riabilitativi ambulatoriali	€ 300,00

Trattamenti riabilitativi domiciliari (singola seduta)	€ 40,00
Pacchetto N° 10 trattamenti riabilitativi domiciliari	€ 350,00

## ***Dimissione***

Le dimissioni di un utente possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari
- per il cambiamento delle condizioni e dei bisogni che richiedono eventuali cambi di setting di presa in carico;
- fine del percorso riabilitativo
- trasferimento all'interno delle UdO del sistema IDR secondo PRI
- sospensione del trattamento per assenza superiore a 30 giorni.

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

I documenti sono redatti dal medico responsabile del PRI.

## **10. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**

Presso Fondazione Sacra Famiglia sede Regoledo di Perledo, l'unità Operativa è situata al piano seminterrato della struttura e comprende l'ambulatorio fisiatrico e la palestra per i trattamenti riabilitativi.

Presso l'ambulatorio periferico di Introbio, l'attività viene svolta al piano terra presso la RSA Villa Serena di Introbio e comprende l'ambulatorio fisiatrico, la palestra per i trattamenti riabilitativi e un locale per i trattamenti riabilitativi.

Presso l'ambulatorio di Premana, l'attività viene svolta in ambulatorio dedicato per le visite fisiatriche e i trattamenti riabilitativi.



## 11. PROFESSIONISTI

- Medico specialista in medicina fisica e riabilitativa responsabile del servizio
- Medici specialisti in medicina fisica e riabilitativa e Neuropsichiatria infantile
- Coordinatore dei terapisti della riabilitazione
- Fisioterapista
- Altre figure Riabilitative
- Assistente Sociale
- Infermiere professionale
- Segretaria

## 12. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di 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.

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed elogi, possono 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 Informazioni/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

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.).

9

### Sede operativa

**Regoledo di Perledo**  
Via Strada del Verde, 11  
23828 Regoledo di Perledo (LC)  
**Tel.** 0341 814111  
**e-mail** regoledo@sacrafamiglia.org

### Sede legale

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

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T0521601630000000008304  
**CCP** 13557277

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.

## **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/>.

## COME RAGGIUNGERCI

### **SEDE DI REGOLEDO**

Strada del Verde, 11

23828 Perledo (LC)

Tel. 0341 814.111

E-Mail: [regoledo@sacrafamiglia.org](mailto:regoledo@sacrafamiglia.org) - [infern.regoledoadi@sacrafamiglia.org](mailto:infern.regoledoadi@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

### **AMBULATORIO PERIFERICO DI INTROBIO:**

Via Don Arturo Fumagalli, 5, presso RSA "Villa Serena" di Introbio

Tel. 0341 981.589

E-Mail: [regoledo@sacrafamiglia.org](mailto:regoledo@sacrafamiglia.org)

#### **IN AUTOMOBILE:**

da SP 62 imboccare la strada loc. Sceregalli fino ad intersezione con via Don Arturo Fumagalli sulla destra

#### **CON I MEZZI PUBBLICI:**

- linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Lecco, quindi servizio autobus Linea Lecco-Premana D35. Da Bellano, Linea Bellano-Premana D27, effettuando il cambio a Taceno con la Linea Premana -Lecco D35.

### **AMBULATORIO PERIFERICO DI PREMANA:**

Via Roma n. 13,

Tel. 0341 814111

E-Mail: [regoledo@sacrafamiglia.org](mailto:regoledo@sacrafamiglia.org)

#### **IN AUTOMOBILE:**

da SP 62, imboccare SP 67 fino raggiungere Via Roma

#### **CON I MEZZI PUBBLICI:**

- linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Lecco, quindi servizio autobus Linea Lecco-Premana D35. Da Bellano, Linea Bellano-Premana D27

#### **Sede operativa**

##### **Regoledo di Perledo**

Via Strada del Verde, 11

23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail [regoledo@sacrafamiglia.org](mailto:regoledo@sacrafamiglia.org)

#### **Sede legale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T0521601630000000008304

CCP 13557277

**SEDE CENTRALE  
CESANO BOSCONI**

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](http://www.sacrafamiglia.org) - [accettazione@sacrafamiglia.org](mailto:accettazione@sacrafamiglia.org)

**Sede operativa**

**Regoledo di Perledo**

Via Strada del Verde, 11  
23828 Regoledo di Perledo (LC)

**Tel.** 0341 814111

**e-mail** [regoledo@sacrafamiglia.org](mailto:regoledo@sacrafamiglia.org)

**Sede legale**

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

**Tel.** 02 456771

**Sito** [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152

**C.F.** 03034530158

**IBAN** IT34T0521601630000000008304

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

**Sede operativa**

**Regoledo di Perledo**

Via Strada del Verde, 11

23828 Regoledo di Perledo (LC)

**Tel.** 0341 814111

**e-mail** [regoledo@sacrafamigli.org](mailto:regoledo@sacrafamigli.org)

**Sede legale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

**Tel.** 02 456771

**Sito** [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152

**C.F.** 03034530158

**IBAN** IT34T0521601630000000008304

**CCP** 13557277

## ALLEGATI

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

**Sede operativa**

**Regoledo di Perledo**  
Via Strada del Verde, 11  
23828 Regoledo di Perledo (LC)  
**Tel.** 0341 814111  
**e-mail** [regoledo@sacrafamiglia.org](mailto:regoledo@sacrafamiglia.org)

**Sede legale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)  
**Tel.** 02 456771  
**Sito** [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

**P. iva** 00795470152  
**C.F.** 03034530158  
**IBAN** IT34T0521601630000000008304  
**CCP** 13557277

 <p><b>SACRA FAMIGLIA</b> Fondazione Onlus</p>	<p align="center"><b>Fondazione Sacra Famiglia ONLUS</b></p> <p align="center"><b>Casa di Cura Ambrosiana</b></p>	
<p align="center"><b>MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI</b></p>		

**DATI DEL SEGNALANTE**

Nome e cognome segnalante: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Recapito telefonico: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

**PER CHI SEGNALE:** ☐ 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):

[illegible]

*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](mailto: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](http://www.sacrafamiglia.org) oppure sul sito di Casa di Cura Ambrosiana: [www.ambrosianacdc.it](http://www.ambrosianacdc.it)

**Ufficio Relazioni col Pubblico**

02/45677.741/848   urp@sacrafamiglia.org

**A cura dell'U.R.P.**  
Il reclamo viene preso in carico?    ☐ Sì                      ☐ No                      **Data ricezione reclamo:** \_\_\_\_\_

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](mailto: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](mailto:privacy@ambrosianacdc.it)

**Sede operativa**

**Regoledo di Perledo**

Via Strada del Verde, 11

23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail [regoledo@sacrafamiglia.org](mailto:regoledo@sacrafamiglia.org)

**Sede legale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T0521601630000000008304

CCP 13557277

## 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 COMPILATO 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. Ritieni 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

--