

CARTA DEI SERVIZI

Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare Regoledo di Perledo, Introbio, Premana (LC)

Fondazione SACRA FAMIGLIA

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

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, ove indicato, 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

É 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 ambulatoriali** si effettuano previo appuntamento.

- 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:
  Mercoledi dalle ore 9.15 alle ore 10.45 per le visite con il SSN, e mercoledì dalle 8.30 alle ore 9.15 per eventuali visite in solvenza,
- Ambulatorio presso Premana , Fondazione Sacra Famiglia.
  Un martedì al mese, dalle ore 9.00 alle ore 12.00, secondo necessità per le visite con il SSN e dalle 12.00 alle 13.00 per eventuali 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 eventuali 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 eventuali trattamenti in solvenza.
  Giovedì dalle 14,00 alle 18,00 per i trattamenti con il SSN.

b. Orario visite specialistiche e trattamenti riabilitativi domiciliari

Le visite fisiatriche si effettuano il lunedì dalle 8.00 alle 13.00 e il giovedì mattina solo per emergenze e dimissioni protette.
Lo specialista indicherà sul PRI il numero di trattamenti prescritti con un numero max di 30 trattamenti domiciliari, con la possibilità di un max. di 90 sedute per i pazienti disabili in età evolutiva.
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.
É 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

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 o in regime di solvenza.
É possibile anche accedere direttamente ai trattamenti dietro presentazione di un Progetto Riabilitativo Individuale redatto da altra struttura sanitaria accreditata.

a. Accesso tramite <u>Servizio Sanitario Nazionale</u>

Accesso alla prima visita Fisiatrica

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.
La prenotazione può essere effettuata tramite (Centro Unico di Prenotazioni) dalle ore 12.30 alle ore 14.00 da lunedì a venerdì, numero di telefono dedicato: 0341-814.244.
Le richieste di visita Fisiatrica domiciliare vengono trasmesse alla Segreteria della Fondazione anche da parte della Centrale Operativa dell'ASST, Distretto di Bellano, dal MMG o dagli Specialisti

dell'Azienda Ospedaliera come da procedura di continuità assistenziale. Per le visite Domiciliari l'indicazione deve essere riportata nell'impegnativa.

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 60 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 compila la cartella clinica, il Progetto Riabilitativo e l'impegnativa di trattamento riportante il numero di sedute trattamentali. Per i trattamenti ambulatoriali indicherà sul P.R.I e sull'impegnativa la fascia di appartenenza (1, 2 o 3 a seconda della patologia e dell'impegno trattamentale).
Rilascia al paziente il referto della visita e gli comunica che verrà contattato dal Coordinamento per l'inizio del trattamento.

Accesso ai trattamenti
Per l'accesso ai trattamenti prescritti è costituita la lista di attesa secondo l'ordine cronologico d presentazione della domanda: per le prestazioni ambulatoriali è subordinata alla Sede scelta (Premana, Introbio o Perledo) mentre per le erogazioni delle prestazioni a Domicilio è subordinata al luogo di Residenza (Lago o Valle).
Eventuali urgenze del quadro clinico (es. fratture, eventi acuti neurologici, acuzie internistiche con peggioramento dello stato funzionale ecc), individuate dal Medico Fisiatra alla data della valutazione danno priorità di posizione nella lista di attesa.
Vengono tenute in considerazione, dove possibile, le esigenze personali espresse dall'utente (orari del trattamento).

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 dà indicazioni sulla procedura per il pagamento del ticket, ove dovuto.

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 72 ore lavorative ed effettuare la visita fisiatrica quanto prima.

b. Accesso 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 gli stessi possono essere effettuati:

- in regime di solvenza

- con SSN, previa presentazione di impegnativa redatta dal MMG e nel rispetto della lista di attesa

L'utente può scegliere di iniziare i trattamenti in regime di solvenza rimanendo in lista di attesa per la presa in carico tramite il SSR. Quando sarà possibile effettuare il passaggio, verrà chiusa la cartella in regime privato e aperta quella in regime SSR
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.
L'attività viene svolta in tempi dedicati, ovvero in giorni e/o orari diversi da quelli stabiliti per le attività istituzionali; la struttura è dotata di adeguata segnaletica per indirizzare correttamente gli assistiti verso gli ambulatori dove sono esposti gli orari dedicati al SSR e al regime di solvenza; la carta dei servizi indica chiaramente la presenza di entrambi i servizi e le diverse modalità per accedervi.

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

Profili

- 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
- Infermiere referente per i Servizi Sociali
- Assistente Sociale
- Segretaria

12. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Le finalità generali del sistema qualità sono legate allo sviluppo di un organico e funzionale sistema che sia in grado di conciliare la tutela sanitaria e assistenziale con la personalizzazione degli interventi, l'attenzione al singolo, la innovatività e creatività degli interventi, nel rispetto delle regole e della normativa vigente.
Questo significa proseguire nel raggiungimento della qualità intesa come:

- elevato livello delle prestazioni;
- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- rispetto dei diritti dell'utente.

Attraverso i seguenti criteri operativi:

- integrazione e valorizzazione delle professionalità;
- metodologia partecipata;

- coinvolgimento attivo degli utenti e dei familiari nella presa in carico e nella cura; • lavoro in rete coi servizi interni ed esterni alla Fondazione;
- ottimizzazione delle risorse.

Le aree di maggior rilievo in termini di qualità erogata, indagata tramite somministrazione di questionario di soddisfazione, sono state identificate in:

- professionalità e cortesia del personale;
- completezza, chiarezza e attendibilità delle informazioni;
- qualità delle cure e adeguatezza degli interventi con approccio globale alla persona.

Annualmente vengono elaborati ed analizzati i risultati dei questionari somministrati durante l'anno ed intraprese le eventuali azioni correttive per le aree di maggior criticità.

Le eventuali osservazioni, segnalazioni, lamentele ed encomi riguardo al servizio offerto possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo allegato alla presente Carta dei servizi o sul sito istituzionale e disponibile in ogni Unità Operativa, alla Direzione medica della Sede tramite mail smayan@sacrafamiglia.org, telefonando in orario di ufficio ai numeri: 0341 814111-214 o recandosi personalmente presso gli uffici della Sede dove è possibile riporlo nelle caselle apposite.
E' possibile inoltre fare segnalazione alla Direzione Sociale- Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità (tel. 0245.677.766) oppure all'indirizzo mail urp@sacrafamiglia.org Qualora la segnalazione richiedesse una risposta, questa verrà data entro 30 giorni.

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/.

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

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

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

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 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

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

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

SACRA FAMIGLIA Fondazione Onlus

Fondazione Sacra Famiglia ONLUS

Casa di Cura Ambrosiana

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

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

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

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

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

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

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

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

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

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

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

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

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

A cura dell'U.R.P. **Data ricezione reclamo:** _____
Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No
In caso di non presa in carico, indicare il motivo:_____
_____
_____
Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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. 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

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: _____
(NOME E COGNOME)

Relazione di parentela o altro: _____

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