

CARTA DEI SERVIZI

Cure Domiciliari
Cesano Boscone (MI)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Cure Domiciliari (C-DOM)

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
   a. Tipologia dei profili assistenziali accreditati
   b. Ambito territoriale di attività
7. Orario di apertura
8. Continuità Assistenziale
9. Costi
10. Procedure per richiedere le prestazioni
11. Modalità e durata delle cure
12. Equipe per le cure domiciliari
13. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente
14. Codice etico
15. Trattamento dei dati personali
16. Accesso agli atti amministrativi

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

La Fondazione Sacra Famiglia ETS da oltre centodieci anni opera nel campo dell'assistenza, riabilitazione e cura di persone fragili, con disabilità e/o anziane, con problemi di non autosufficienza.
Adattarsi ai bisogni sociali con l'adozione di formule organizzative flessibili finalizzate allo sviluppo di un servizio qualitativamente sempre migliore e articolato oggi più che mai è l'obiettivo della Sacra Famiglia.
Da qui la scelta di promuovere anche un Servizio di Cure Domiciliari, attivo dal 2001.
Le Cure Domiciliari si collocano nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio.
Le Cure Domiciliari, sono costituite da un insieme di attività infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate fra loro per la cura della persona al proprio domicilio, luogo dove la stessa può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care.
Le prestazioni di assistenza sono fornite dagli Enti accreditati tramite personale qualificato ed abilitato a tali interventi.
La figura fondamentale di riferimento rimane il Medico di Medicina Generale (medico di famiglia), che prescrive l'assistenza domiciliare.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

Le Cure Domiciliari, sono finalizzate a migliorare complessivamente la qualità di vita di un soggetto fragile al proprio domicilio, permettendo così alla persona di rimanere nel proprio ambiente naturale di vita e di relazioni, evitando ricoveri ospedalieri impropri o precoci inserimenti definitivi in strutture residenziali.
Il servizio ha come obiettivo anche quello di dare supporto ai care-giver attraverso l'addestramento agli interventi assistenziali e sanitari da poter gestire in proprio, per creare un continuum nelle cure alla persona.

3. UTENTI

Il servizio è rivolto a soggetti fragili che per motivi vari, in via temporanea o permanente, non sono in grado di accedere ai servizi ambulatoriali.
Si tratta generalmente di persone affette da patologie croniche e/o degenerative, da patologie metaboliche e da patologie dell'apparato muscolo-scheletrico.
In ottemperanza a quanto stabilito dalla Regione Lombardia, per la fruizione del servizio non esistono né limiti di età, né di reddito.

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

4. STATUS GIURIDICO

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è abilitato all'esercizio con SCIA del 10.7.2012 presentata all'ASL di Lecco e dalla stessa positivamente verificata in data 10.8.2012, ai sensi delle D.G.R. 3541 del 30.5.2012 e D.G.R. 3584 del 6.6.2012.
A seguito del processo di riclassificazione del servizio, rinominato Cure Domiciliari ai sensi della DGR 6867 del 2 agosto 2022, il servizio è stato accreditato con DGR XII/30 del 23/3/2023.
Con DGR 1379 del 20.11.2023 e DGR 2923 del 05.08.2024 è stato modificato l'accreditamento per ampliamento dei territori di operatività e cambio sede. Con DGR 3416 del 18/11/2024 ulteriore modifica dell'accreditamento per annessione dei territori di tutti i municipi della città di Milano

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il Servizio di Cure Domiciliari dispone di:

- una Segreteria Organizzativa dedicata a fornire informazioni, accogliere richieste, rispondere alle domande degli utenti in carico, svolgere le attività amministrative che la gestione del servizio comporta;
- personale qualificato in quantità adeguata alle prestazioni da erogare e alla richiesta di cure.

6. SERVIZI FORNITI

Tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto delle norme vigenti in merito all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

Le Cure Domiciliari erogano le prestazioni coerenti con la valutazione multidimensionale effettuata dalla ASST e contenute nel piano individuale di intervento. Tali prestazioni sono riferibili alle seguenti aree di intervento:

- Infermieristiche: iniezioni intramuscolo, prelievi e infusioni venose, rilevazione parametri vitali, medicazioni di ulcere e di lesioni da decubito, medicazioni di stomie, di ferite chirurgiche, sostituzione/gestione sondino naso-gastrico, educazione sanitaria al care-giver, gestione/sostituzione cateteri vescicali, clisteri evacuativi, esecuzione di ECG (esclusa la lettura).
- Riabilitative: fisiokinesiterapia attiva e passiva (rinforzo muscolare, mobilizzazione preventiva, controllo postura, trasferimenti posturali, deambulazione, ecc.).
- Assistenziali: aiuto nell'igiene personale e vestizione, aiuto nella mobilizzazione, aiuto tecnico all'infermiere per particolare complessità dell'assistenza, aiuto ed assistenza nella deambulazione, addestramento al care giver.
- Specialistiche: consulenza del medico fisiatra e/o geriatra e dello Psicologo, eventualmente previste nel piano individuale.

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

A partire dal 5 novembre 2025 vengono erogate visite medico specialistiche al domicilio, così come previste dalla DGR XII/5096/2025, nelle seguenti specialità:

- Geriatria
- Neurologia
- Endocrinologia
- Medicina Interna
- Cardiologia
- Psichiatria

Le visite vengono effettuate al domicilio, nei seguenti territori:

- *ASST RHODENSE DISTRETTO COSRICHESE*
- *ASST RHODENSE DISTRETTO RHODENSE*
- *ASST SANTI PAOLO E CARLO MUNICIPIO 7*

Le prestazioni sono rivolte a utenti già in carico al servizio. In caso di richiesta di visita per utenti non in carico al servizio, gli stessi dovranno rientrare nei requisiti di eleggibilità per l'accesso alle prestazioni domiciliari.

a. Tipologia dei profili assistenziali accreditati

1. prelievi;
2. prestazionale generico;
3. Trattamenti terapeutici
4. percorso gestione Alvo;
5. percorso gestione Catetere;
6. percorso gestione Stomie;
7. percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
8. percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

Risposte a bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):

1. Livello I;
2. Livello II;
3. Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC);
4. Alta Intensità.

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

b. Ambito territoriale di attività

ASST Rhodense: distretto Rhodense e Corsichese
ASST Santi paolo e Carlo: Municipi 5, 6, 7
ASST Fatebenefratelli e Sacco: Municipio 1,2,3, 4, 8
ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda Municipio 9
ASST Melegnano e Martesana Distretto Adda
ASST Melegnano e Martesana Distretto Alta Martesana

Le visite vengono effettuate al domicilio, esclusivamente nei seguenti territori:

ASST RHODENSE DISTRETTO COSRICHESE
ASST RHODENSE DISTRETTO RHODENSE
ASST SANTI PAOLO E CARLO MUNICIPIO 7

7. ORARIO DI APERTURA

La Segreteria delle Cure Domiciliari (tel. 02 45.677.766) è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 16.00, dopo tale orario 7 giorni su 7, è possibile lasciare un messaggio nella segreteria telefonica ed essere ricontattati nel più breve tempo possibile.
La segreteria della sede operativa è accessibile al pubblico, negli orari di apertura.
L' articolazione delle Cure Domiciliari è in grado di garantire l'erogazione delle prestazioni, in relazione a quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individuale, sette giorni su sette dalle 8.00 alle 18.00 per tutti i giorni dell'anno. Non è prevista sospensione dell'attività né durante i mesi estivi (periodi di ferie) né nei periodi di festività.

8. CONTINUITA' ASSITENZIALE

La continuità assistenziale è garantita 7 giorni settimanali per percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore alle 49 ore settimanali in ragione della risposta ai bisogni collegati al PAI di riferimento).
Il coordinatore e il Responsabile del Servizio sono contattabili dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 telefonicamente o di persona (preferibilmente previo appuntamento) presso la sede di P.zza Monsignor Moneta 1.
Al di fuori degli orari sopra indicati, o in caso di temporanea indisponibilità degli operatori dedicati, il servizio di segreteria telefonica consente di accogliere le richieste a cui verrà data risposta nel più breve tempo possibile.
L'organizzazione prevede la continuità della figura professionale attivata per tutta la durata della presa in carico. Eventuali sostituzioni dell'operatore vengono preventivamente comunicate all' utente/caregiver.

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

9. COSTI

Le prestazioni erogate dal servizio C-Dom sono a carico del Servizio Sanitario regionale.

10. PROCEDURE PER RICHIEDERE LE PRESTAZIONI

L'accesso alle Cure Domiciliari avviene attraverso i seguenti passaggi:

1. Il paziente deve recarsi presso l'ufficio fragilità dell'ASST di residenza munito dell'impegnativa/certificato rilasciato dal MMG/PdLS
2. Il referente dell'ufficio fragilità valuta la conformità della richiesta e attiva il percorso per la valutazione multidimensionale
3. L'esito della valutazione determina il profilo di presa in carico e il piano individuale
4. L'ASST fornisce all'interessato l'elenco aggiornato degli Enti accreditati per l'erogazione del servizio nel territorio di residenza del paziente
5. Il cittadino sceglie da chi farsi curare individuando l'Ente tra quelli che operano sul territorio e, dopo aver preso contatti con l'erogatore, comunica all'ASST la scelta per l'attivazione delle cure domiciliari.

11. MODALITÀ E DURATA DELLE CURE

La qualità di vita della persona fragile, principale finalità del servizio, non può prescindere dalla diversificazione ed integrazione delle prestazioni, a seconda delle esigenze di cura di ogni soggetto trattato.
La metodologia adottata è, pertanto, quella di lavorare per progetti differenziati, elaborati dagli stessi professionisti che erogano la prestazione a domicilio.
Per ogni utente il Piano di Assistenza Individuale (PAI) esplicita:

- bisogni/problemi rilevati
- operatori coinvolti e tipologia delle prestazioni programmate
- interventi proposti
- numero di accessi a domicilio previsti per i diversi professionisti
- obiettivi e tempi di trattamento
- condivisione del progetto di cura da parte dell'utente o suoi familiari.

Il PAI viene formulato durante il primo intervento a domicilio da parte di una figura sanitaria.
Viene inoltre reso noto e condiviso con tutti i restanti professionisti coinvolti nel progetto di cura.
Le indicazioni contenute nel piano di intervento (esito della valutazione multidimensionale) vengono quindi adeguate alle necessità reali della persona, declinate nel PAI, anche in un sistema di compensazione che può variare la frequenza degli accessi dei diversi operatori.

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Le prestazioni vengono fornite con interventi a domicilio di personale qualificato (infermieri, terapisti della riabilitazione, ausiliari socio-assistenziali, operatori socio sanitari).
L'intervento è attivo per il tempo necessario al soddisfacimento dei bisogni di cure.
Le prestazioni infermieristiche e assistenziali sono attivate entro 72 ore dal ricevimento della richiesta; gli orari per l'accesso al domicilio vengono direttamente concordati con l'utente/famigliare.
Le attività riabilitative vengono programmate entro sette giorni previa presentazione di un PRI redatto da un fisiatra di struttura accreditata, concordando un appuntamento con l'utente e i suoi familiari.

12. EQUIPE PER LE CURE DOMICILIARI

L'equipe per le cure domiciliari è composta da:

- Responsabile Sanitario con compiti di coordinamento, valutazione e miglioramento della qualità;
- Care Manager (Infermiere Dirigente) con compiti di coordinamento di natura gestionale e organizzativa delle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al soggetto gestore
- Terapisti della riabilitazione
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari
- Psicologo
- Specialista:
  - Geriatra
  - Fisiatra

I medici specialisti intervengono nel Piano Assistenziale Individuale solo su esplicita e formale richiesta del Medico di Medicina Generale e autorizzazione del punto fragilità dell'ASST di appartenenza.
Le visite specialistiche domiciliari ex DGR XII/5096/2025 sono effettuate da medici specialisti in: geriatria, neurologia, endocrinologia, medicina interna, psichiatria, cardiologia

13. 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;

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

- 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 all'ufficio preposto della Direzione Sociale oppure telefonando o recandosi personalmente alla Segreteria del Servizio Cure Domiciliari (tel. 0245.677.766).
Qualora la segnalazione richiedesse una risposta, questa verrà data entro 30 giorni.

14. CODICE ETICO

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

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/.

16. 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.

Fondazione Sacra Famiglia ETS
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

SEDE CENTRALE
CESANO BOSCONE
Piazza Monsignor L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
fax 02 45.677.309
www.sacrafamiglia.org
Servizio Cure Domiciliari
Tel. 02 45.677.766
adiv@sacrafamiglia.org

Gli utenti dei distretti Adda e Alta Martesana possono contattare il numero 02/95439669

Per arrivare alla Fondazione Sacra Famiglia in P.za 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.

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

ALLEGATI

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

CURE DOMICILIARI (A.D.I.)

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.IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

3.QUALE PROFESSIONISTA HA SEGUITO IL SUO PERCORSO?

☐ INFERMIERE ☐ FISIOTERAPISTA ☐ ASA/OSS

4.Ritiene che l'atteggiamento del personale sia professionale?

1	2	3	4	5	6

5.Ritiene che l'atteggiamento del personale sia cortese?

1	2	3	4	5	6

6.I Professionisti provvedono ad aggiornarla in merito al piano di intervento in sede di primo accesso e durante la presa in carico?

1	2	3	4	5	6

7.Ritiene che le informazioni ricevute siano chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?

1	2	3	4	5	6

8.Come valuta complessivamente la qualità dell'intervento ricevuto?

1	2	3	4	5	6

9.Gli operatori sono stati in grado di spiegarLe in modo comprensibile le modalità del trattamento attraverso esercizi, posture, medicazioni, attività, ecc.?

1	2	3	4	5	6

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

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

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

12.Osservazioni e suggerimenti

Fondazione Sacra Famiglia ETS

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

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

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

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

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

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

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

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

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

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

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

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

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

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

_____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

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

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

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

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

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

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

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

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

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