



CARTA  
DEI  
SERVIZI

**Cure Domiciliari  
Regoledo di Perledo (LC)**

## Carta dei Servizi Cure Domiciliari (CD) - Regoledo

### Contenuto informativo

- 1.** Presentazione
- 2.** Cosa significa Voucher
- 3.** Finalità e obiettivi
- 4.** A chi è rivolto il servizio
- 5.** Status giuridico
- 6.** Requisiti organizzativi
- 7.** Prestazioni erogate
- 8.** Tipologia delle cure domiciliari
- 9.** Procedura per richiedere le prestazioni socio sanitarie domiciliari
- 10.** Modalità e durata delle cure
- 11.** Equipe del servizio di cure domiciliare
- 12.** Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente
- 13.** Richiesta di intervento
- 14.** Codice etico
- 15.** Accesso agli atti amministrativi
- 16.** Trattamento dati personali

## 1. PRESENTAZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus da oltre centoventi anni opera nel campo dell'assistenza, riabilitazione e cura di persone fragili, con disabilità e/o anziane, con problemi di non autosufficienza. La Filiale di Perledo della Fondazione è presente sul territorio fin dall'anno 1965.

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 un Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata accreditato con Regione Lombardia attivo dal 2001 a favore dei cittadini dei Comuni del Distretto di Bellano. Il Servizio opera perseguiendo l'osservanza dei principi etici di:

- Eguaglianza di ogni Utente nel ricevere le cure necessarie più appropriate, senza discriminazioni
- Qualità e appropriatezza delle cure
- Continuità e regolarità delle prestazioni
- Tutela della privacy
- Efficienza ed efficacia.

## 2. COSA SIGNIFICA VOUCHER

Le Cure Domiciliari, fruibile con VOUCHER, sono un insieme di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate fra loro, per la cura della persona al proprio domicilio, luogo dove la persona può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care. Le cure domiciliari sono a carico del SSN.

Il Voucher è un titolo di pagamento erogato al cittadino dall'ATS di competenza per l'acquisto di prestazioni Socio-Sanitaria Integrata Domiciliare.

Il valore economico dei Voucher è riportato sul titolo; l'entità varia a seconda del livello di fragilità riscontrato e riconosciuto.

Le prestazioni sono fornite tramite personale qualificato ed abilitato a tali interventi.

La figura fondamentale di riferimento rimane il Medico di Medicina Generale (medico di famiglia), che prescrive il tipo di cure domiciliari da effettuare.

### 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

### 3. FINALITÀ E OBIETTIVI

Le Cure Domiciliari hanno come finalità il migliorare complessivamente la qualità di vita di un soggetto fragile al proprio domicilio, 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.

### 4. A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Il servizio è rivolto a soggetti fragili che per motivi vari, in via temporanea o permanente, non sono in grado di accedere autonomamente 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 voucher socio-sanitario non esistono né limiti di età né di reddito.

### 5. STATUS GIURIDICO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è abilitato all'esercizio con S.C.I.A. del 9.7.2012 presentata all'Asl di Lecco e dalla stessa positivamente verificata in data 10.8.2012, ai sensi della D.G.R. 3541 del 30.5.2012, D.G.R. 3584 del 6.6.2012 e D.G.R. 2569 del 31.10.2014.

L'unità di offerta è stata riclassificata in Cure Domiciliari, ai sensi della DGR 6768/2022 del 02/08/2022 con DELIBERA N° XII / 30, Seduta del 23/03/2023 di Regione Lombardia.

### 6. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il servizio Cure Domiciliari dispone di:

- Una segreteria organizzativa aperta dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30-16.30, dedicata a fornire informazioni, accogliere richieste, rispondere alle domande degli utenti in carico, svolgere le attività amministrative che la gestione del servizio comporta,
- un servizio CUP per le prenotazioni attivo dalle ore 12.30 alle ore 14.00 da lunedì a venerdì, numeri di telefono: 0341 814. 244 – 0341 814.260,
- FAX 0341 814.261
- Esiste inoltre disponibilità di un servizio di reperibilità telefonica attivo sette giorni su sette con fascia oraria dalle 9.00 alle 18.00 (tel. 0341 814.111)

#### Sede operativa

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

- Personale qualificato in quantità adeguata alle prestazioni da erogare ed alla richiesta di cure.

La continuità assistenziale è garantita con giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio di 50 ore distribuite su 7 giorni settimanali.

Al di fuori degli orari sopra indicati, o in caso di temporanea indisponibilità degli operatori dedicati, il servizio di centralino telefonico consente di accogliere le richieste a cui verrà data risposta nel più breve tempo possibile. (telefono: 0341 814.111).

## 7. PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni offerte sono le seguenti:

- 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 sondino naso-gastrico, educazione sanitaria al care giver, gestione cateteri vescicali, clisteri evacuativi.
- Riabilitative: fisiokinesiterapia attiva e passiva.
- Assistenziali: aiuto nell'igiene personale e vestizione, aiuto nella mobilizzazione, aiuto tecnico all'infermiere per particolare complessità dell'assistenza, aiuto ed assistenza nella deambulazione.
- Psico-socio-educative: attività di supporto alla famiglia/care giver ed accompagnamento nella rete dei servizi. Valutazione delle risorse socio-relazionali del paziente e percorsi di mantenimento delle capacità relazionali e cognitive, attività educative a supporto del care giver e del nucleo familiare.
- Specialistiche: consulenza del medico fisiatra, geriatra/internista, psicologo

## 8. 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;

### Sede operativa

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

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

## 9. PROCEDURA PER RICHIEDERE LE PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE DOMICILIARI

**-L'attivazione** delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle Cure Domiciliari (CD), con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per l'ADI integrata.

Ogni riammissione al servizio, a seguito di precedente dimissione, richiede una nuova prescrizione medica.

Non occorre una nuova prescrizione per le seguenti casistiche:

- rivalutazione periodica;
- sospensione temporanea del servizio;
- rivalutazione a fronte di mutate condizioni cliniche.

In tal caso è necessaria la ridefinizione del PI da parte dell'EVM del distretto.

### **Il percorso valutativo**

A carico dell'Equipe di Valutazione Multidimensionale del distretto (EVM):

- **Valutazione di primo livello:** prevede l'utilizzo della Scheda unica di Triage. Ha funzioni di screening e di rapida identificazione delle popolazioni eleggibili per le CD di base e per i percorsi standardizzati o per le quali non sia indispensabile la VMD di II livello;
- **VMD di secondo livello:** prevede l'utilizzo dello strumento di VMD di terza generazione InterRAI Home Care (RAI/HC). È necessaria di regola per l'ammissione alle CD integrate (ADI) e per l'identificazione dell'intensità assistenziale necessaria.

L'EVM del distretto, insieme al MMG/PLS, **definisce il Progetto Individuale** e acquisisce da parte della famiglia la scelta dell'ente gestore per l'erogazione dell'assistenza.

Il progetto individuale redatto dall'equipe di valutazione riporta:

- il percorso assistenziale “da protocollo”, qualora individuato come appropriato per la risposta al bisogno valutato;
- ovvero l'esplicitazione della tipologia di prestazioni da erogare, qualora diverse da quelle previste nei protocolli standard (con indicazione dei profili professionali da impegnare nelle cure domiciliari progettate);
- il numero degli accessi mensili da effettuare (frequenza/intensità/CIA);
- la durata della presa in carico in cure domiciliari (massimo 3 mesi);
- l'obiettivo/i assistenziali da perseguire;
- il valore economico del percorso.

#### **Sede operativa**

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

Sulla base dei bisogni rilevati attraverso la VMD e considerando anche il coefficiente di intensità assistenziale (CIA), viene definito il profilo di assistenza cui corrisponde una valorizzazione economica.

Alla presa in carico da parte del nostro servizio viene stilato un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.). Il PAI viene reso noto e condiviso dall'utente e da tutti professionisti.

## **1. MODALITÀ E DURATA DELLE CURE**

La qualità di vita della persona fragile, finalità del servizio, non può prescindere dalla diversificazione ed integrazione delle prestazioni, a seconda delle esigenze di cura di ogni soggetto trattato.

Le prestazioni vengono eseguite con accessi a domicilio di personale qualificato (infermieri, terapisti della riabilitazione, ausiliari socio-assistenziali). Il numero delle prestazioni viene stabilito dall'ATS, anche se è previsto un sistema di compensazione che può variare la frequenza degli accessi dei diversi operatori.

Il voucher copre un mese di cure e può essere prorogato su prescrizione del medico curante.

La presa in carico avviene entro 72 ore dal ricevimento della richiesta e gli orari delle prestazioni vengono direttamente concordati con l'utente. Le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI possono essere attivate anche dopo 72 ore. Le richieste con segnalazione di urgenza, vengono prese in carico entro 24 ore.

Si precisa che le cure, in funzione di quanto prescritto dal PAI, possono essere erogate sette giorni su sette (sabato e festivi dalle 8.00 alle 13.00).

## **2. EQUIPE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILAIRE INTEGRATA**

L'equipe per le cure domiciliari è composta da:

- Responsabile Sanitario con compiti di coordinamento, valutazione e miglioramento della qualità;
- Care Manager
- Terapisti della riabilitazione
- Infermieri professionali
- Ausiliari socio-assistenziali (ASA) – Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- Psicologo
- Educatori
- Assistente Sociale
- Medici specialisti: fisiatra, geriatra, psichiatra,
- I medici specialisti intervengono nel Piano Assistenziale Individuale solo su esplicita e formale richiesta del Medico di Medicina Generale (medico curante).

Tutto il personale dedicato al servizio è identificabile con apposito tesserino di riconoscimento riportante foto, nominativo e qualifica dell'operatore interessato oltre al logo della Fondazione.

### **Sede operativa**

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

### **3. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

In relazione alla soddisfazione degli utenti e dei familiari, al momento della presa in carico, insieme alla Carta dei Servizi, agli utenti con profili assistenziali vengono consegnati i questionari di soddisfazione. Alla fine di ogni presa in carico o annualmente gli utenti/famigliari consegneranno i questionari compilati in busta chiusa agli operatori.

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 encomi, possono a essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale- Ufficio 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.

#### ***U.R.P. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico***

L'URP raccoglie le segnalazioni di disfunzioni e disservizi e riceve proposte e suggerimenti utili a migliorare i servizi.

Qualora la segnalazione richiedesse una risposta, questa verrà data entro 30 giorni.

Per informazioni telefonare in segreteria della Fondazione al numero 0341 814.111 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30.

### **4. RICHIESTA DI INTERVENTO**

Le richieste di intervento per le Cure Domiciliari possono essere rivolte al C.U.P. con le seguenti modalità:

#### ***Segreteria organizzativa e C.U.P.***

ORARIO SPORTELLO: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

negli orari di chiusura si può telefonare al numero 0341 814.111

CONTATTO TELEFONICO: un servizio CUP per le prenotazioni attivo dalle ore 12.30 alle ore 14.00 da lunedì a venerdì, numeri di telefono: 0341 814. 244 - 0341 814.260, FAX 0341.814.261

#### ***Sede operativa***

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

(non si ricevono prenotazioni telefoniche al di fuori di questi orari o ad altri numeri di telefono)

**REPERIBILITÀ TELEFONICA:** è garantito un servizio di reperibilità telefonica, attivo 7 giorni su 7, dalle ore 9 alle ore 18, che risponde al numero 0341 814.111 per gli utenti in carico.

## 5. CODICE ETICO

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

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

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

## 6. 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.

## 7. 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/>.

### 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

## 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) - [inferm.regoledo@ad@sacrafamiglia.org](mailto:inferm.regoledo@ad@sacrafamiglia.org)

### 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)

### IN AUTOMOBILE:

da Varennna 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 Varennna-Perledo, quindi servizio taxi
- Con il servizio navetta: è stato organizzato un servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì su prenotazione per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo.

#### Sede operativa

##### Reoledo 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

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 dell'Assistenza Domiciliare Integrata è regolamentato con DGR 12902 del 9.5.2003.

## ALLEGATI

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

### Sede operativa

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

## 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 COMPIALTO IL QUESTIONARIO

3. QUALE PROFESSIONISTA HA SEGUITO IL SUO PERCORSO?

INFERNIERE       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
---	---	---	---	---	---

#### Sede operativa

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

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

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

12.Osservazioni e suggerimenti

**Sede operativa**

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

 **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 SEGNAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO**

**OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONE, RECLAMI**

*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 CONFIRMEROMO 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 privata, 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.ambrosianacd.it](http://www.ambrosianacd.it)

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

<b>A cura dell'U.R.P.</b>	<b>Data ricezione reclamo:</b>
Il reclamo viene preso in carico? <input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____	
<hr/>	
<b>Firma Responsabile/Referente URP</b> _____	<b>Data valutazione</b> _____

**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.ambrosianacd.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@ambrosianacd.it](mailto:privacy@ambrosianacd.it)

**Sede o  
Regole**

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

20090 Cesano Boscone (MI)  
Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

C.F. 03034530158  
IBAN IT34T0521601630000000008304  
CCP 13557277