

CARTA DEI SERVIZI

PROGETTO SPERIMENTALE
Polo per la disabilità Valmadrera (LC)

ai sensi della L.r. 3/2008
ottobre 2024

Fondazione SACRA FAMIGLIA

Progetto Sperimentale
Polo per la disabilità
Valmadrera (LC)
ai sensi della L.r. 3/2008

1. Destinatari p. 2

2. Sede del servizio p. 2

3. Modalità di accesso p. 3

4. Servizi forniti p. 3

5. Costi p. 7

6. Codice etico p. 8

7. Accesso agli atti amministrativi p. 8

8. Sistema di valutazione della soddisfazione p. 9

PREMESSA

Con la DGR 3404 del 20/07/2020 Regione Lombardia ha approvato il Programma operativo regionale per la realizzazione degli interventi a favore di persone con necessità di sostegno intensivo – Dopo di Noi L.N. 112/2016 Risorse annualità 2018/2019. In attuazione della DGR 3404 sono state definite le Linee operative del Distretto di Lecco sul Dopo di Noi. Fondazione Sacra Famiglia ETS, ha avviato il progetto sperimentale Polo per disabilità approvato dal Distretto di Lecco in 08/02/2022, ai sensi della L. 3/2008. Sulla base degli elementi introdotti dalla DGR 275/2023 e dalle Linee operative distrettuali dello scorso 11.09.2023, e alla luce delle verifiche dell'esperienza effettuate congiuntamente fra Ente gestore, Comune di Valmadrera, Associazione Oltre Noi Coop. Arcobaleno, Servizio Accreditamento/Ufficio dei Piani distrettuale, ATS e UVM/ASST, viene aggiornato il Progetto Sperimentale.

Fondazione Sacra Famiglia ETS, gestisce il Polo della disabilità di Valmadrera, con i seguenti servizi:

- alloggi per il Dopo di Noi
- progetti di accompagnamento all'autonomia e supporto alla residenzialità
- soggiorni di sollievo.

1. DESTINATARI

La struttura realizza progetti ed eroga interventi rivolti a:

- Persone con disabilità che, dopo un percorso di accompagnamento all'autonomia completato con successo, desiderano sperimentare esperienze di vita autonoma, anche di medio-lungo periodo, con o senza il proprio famigliare, in un contesto comunque protetto che garantisce la presenza di un educatore e, al bisogno, di personale socio-assistenziale e infermieristico.

- Persone con disabilità che desiderano intraprendere un percorso di accompagnamento all'autonomia sperimentando occasioni di vita autonoma (anche per pochi giorni a settimana) attraverso un progetto educativo individualizzato.

- Persone con disabilità anche grave (di tipo motorio e/o comportamentale che non presentano le autonomie di base per lavarsi, vestirsi, mangiare, ecc…) le cui famiglie possono avere il bisogno di collocarle in una struttura, anche per un medio-lungo periodo, per una motivazione di puro sollievo oppure per un rafforzamento delle autonomie grazie alla presenza di personale qualificato.

- Persone adulte o anziane in situazione di autonomia o semi-autonomia che nell'attraversare una situazione di fragilità identificata in solitudine o isolamento sociale, possano beneficiare a carattere temporaneo, sulla base di un progetto personalizzato, di un contesto protetto arricchito da stimoli e caratterizzato dalla possibilità di sviluppare una relazionalità anche intergenerazionale nel rispetto della diversità, dei desideri, e del progetto di vita di ognuno.

2. SEDE DEL SERVIZIO

La struttura si trova a Valmadrera, in Viale Promessi Sposi 129.
Lo stabile è stato realizzato dall'Associazione genitori e amici degli handicappati Onlus (AGAH), attualmente rinominata "Oltre Noi - Valmadrera OdV", con il contributo della Cooperativa Sociale Arcobaleno e del Comune di Valmadrera. Al piano terra sono presenti ambulatori per counseling Autismo e una palestra.

Il progetto sperimentale prevede:

- Piano primo:
    1. 3 bilocali (6 posti letto) per progetti di sostegni alla residenzialità e/o sollievo temporaneo
    2. Un nucleo abitativo di 2 camere doppie (4 posti letto) destinate a persone con disabilità e/o fragilità anche ad alto bisogno di sostegno per progetti di "Dopo di Noi" o Vita indipendente
    3. Due camere doppie (4 posti letto) destinate a persone con disabilità/fragilità anche per percorsi di natura temporanea.

- Piano secondo:
    4. 2 appartamenti (6 posti letto) dedicati alle sperimentazioni "Dopo di Noi".

3. MODALITA' DI ACCESSO

Le domande di ammissione possono essere presentate direttamente in struttura dal familiare o tramite i Servizi sociali del comune di residenza, mediante la compilazione dell'apposita modulistica. É prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte del Coordinatore della struttura, e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata da una equipe tecnica, che si avvale della collaborazione della direzione medica, la quale esprime parere di idoneità.

L'equipe tecnica è costituita da:

- il Direttore medico di Fondazione Sacra Famiglia ETS delle sedi lecchesi coadiuvato dal Direttore della Sede e dal Coordinatore;
- un referente tecnico dei servizi sociali del Comune di Valmadrera;
- un referente tecnico designato congiuntamente dall'Associazione "Oltre Noi - Valmadrera OdV", e dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno.

Può essere integrata, in relazione all'andamento operativo del servizio ed ai bisogni territoriali, da referenti tecnici del Distretto Sociale e/o Ambito di Lecco (rete servizi per la disabilità ecc….) e dei servizi specialistici dell'ASST di Lecco e altri enti accreditati.

Fermo restando la responsabilità finale della presa in carico di Sacra Famiglia (quale ente gestore del progetto) il ruolo dell'equipe tecnica è quello di valutare e indirizzare le domande pervenute dalle famiglie verso il percorso più idoneo, cercando di trovare la migliore risposta attuando un percorso individualizzato di cura e/o sostegno.

La commissione ha il compito di valutare anche la compatibilità fra le persone già accolte e i nuovi inserimenti, per garantire un corretto equilibrio relazionale e gestionale.
Non sono ammesse persone che abbiano comorbilità legate a dipendenze o disturbi psichiatrici tali che creare condizioni di incompatibilità con gli altri ospiti.
Le persone accolte si dovranno attenere a quanto previsto dall'allegato regolamento che definisce le reciproche responsabilità e i livelli di collaborazione e relazione fra ente gestore e persona/nucleo ospitato

4. SERVIZI FORNITI

1. Bilocali per progetti di sostegno alla Residenzialità

Vengono accolte persone con disabilità, fragilità diverse o persone anziane/adulte che abbiano uno specifico progetto temporaneo e/o che hanno già svolto un percorso di accompagnamento all'autonomia da inserire in un progetto di sostegno alla residenzialità

Prestazioni socio assistenziali animative erogate:

- assistenza compensativa nelle attività della vita quotidiana in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate;
- assistenza tutelare diurna e notturna tramite servizio di reperibilità finalizzata alla sicurezza personale.
- attività e proposte ricreative relazionali;

Gli ospiti dell'alloggio ricevono su richiesta, e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dai Comuni e dalle ATS/ASST ai cittadini presso il proprio domicilio. Resta ferma la possibilità per la persona residente/domiciliata nell'alloggio di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze (es. assunzione di badante).

La fornitura di farmaci, ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali) e presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito) in presenza di condizione di invalidità, sono a carico del S.S.N.
La fornitura di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine), sono a carico del S.S.N.

2. Appartamenti per il "Dopo di Noi"

Vengono accolte persone con disabilità per un progetto di accompagnamento all'autonomia e supporto alla residenzialità con l'obiettivo di:

- favorire l'autonomia e una migliore gestione della vita quotidiana
- promuovere percorsi di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine
- sostenere interventi di domiciliarità presso soluzioni alloggiative che si configurano come Gruppi appartamento o Cohousing/housing

Prestazioni socio assistenziali animative erogate:

- assistenza compensativa nelle attività della vita quotidiana in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate
- assistenza tutelare diurna e notturna tramite servizio di reperibilità finalizzata alla sicurezza personale
- attività e proposte ricreative relazionali

3. Nucleo abitativo dedicato a persone con disabilità anche complessa, con elevato bisogno assistenziale e per periodi di sollievo.

Vengono accolte **persone con grandi fragilità** (disturbi del comportamento e/o disabilità fisiche) che richiedono un'assistenza h24 e la presenza di personale educativo qualificato.

Prestazioni socio sanitarie, educative e assistenziali erogate:

Le attività ri-abilitative e psico-educative strutturate sono svolte da educatori e ASA/OSS, attraverso i momenti di accudimento quotidiano nei bisogni primari, attraverso la stimolazione degli utenti nell'apprendimento delle funzioni relative alla cura della persona e nelle attività domestiche e per il raggiungimento di maggiori livelli di autonomia, sulla base del Progetto Individuale:

- Interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene della persona, assistenza nell'assunzione dei pasti);
- interventi di generalizzazione e mantenimento di abilità acquisite, come stabilito nel Programma Individualizzato;
- interventi per il mantenimento, l'incremento o l'insegnamento delle abilità cognitive, di comunicazione, socializzazione, autonomie di base, occupazionali e sociali attraverso training di apprendimento individualizzati e il coinvolgimento degli utenti in attività domestiche e di cucina;
- interventi per la riduzione di comportamenti problematici e disadattativi;
- interventi per l'incremento dei comportamenti adattativi;
- monitoraggio e supervisione educativa in ambito lavorativo o occupazionale;
- attività di animazione e ricreative per il tempo libero e la socializzazione;
- uscite sul territorio e gite;
- somministrazione della terapia (previa prescrizione del medico di medicina generale);
- rilevazione su apposite schede degli elementi più significativi della situazione dell'utente (peso corporeo, ciclo mestruale, crisi epilettiche, di agitazione psicomotoria, di cadute, comportamenti problema e insonnia);
- contatti con le famiglie per comunicazioni relative al benessere degli ospiti;
- aggiornamento del fascicolo personale e tenuta del calendario delle visite di controllo;
- colloqui con i medici di medicina generale o coi medici specialisti per garantire l'integrazione degli interventi sanitari all'interno del progetto individualizzato;

Intervento medico

Con l'ingresso in struttura l'ospite mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, che provvede alle prescrizioni di farmaci, di visite mediche specialistiche, di ricoveri, ecc. tramite il Servizio Sanitario Nazionale. Si fruisce, per urgenze ed emergenze sanitarie, della Guardia Medica del territorio e/o del Pronto Soccorso. Il servizio medico di Fondazione è a disposizione attraverso la reperibilità per supporto all'equipe di cura socioeducativa in caso di bisogno.

Altri servizi:

Servizio di ristorazione

Il servizio è affidato ad un'azienda esterna per la fornitura dei pasti. Il personale di Fondazione controlla la qualità attraverso il sistema HACCP.

Il Direttore Medico delle sedi Lecchesi verifica il menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli Ospiti, le stagioni ed eventuali intolleranza e /o allergie segnalati dell'ospite all'ingresso.

È previsto un menù con cibi omogeneizzati per chi ha problemi di masticazione e/o di deglutizione. Il costo per la giornata alimentare è incluso nella retta giornaliera per le persone accolte nel nucleo abitativo dedicato alla disabilità grave. Per le persone accolte negli alloggi il costo è a carico dell'utente.

Servizio di igiene ambientale

Un'impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.

Lavanderia, guardaroba

La Fondazione garantisce i servizi di lavanderia e guardaroba di tutta la biancheria piana, nonché quella personale di ciascun Ospite. La residenza fornisce lenzuola, tovaglie, ecc. Il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna. Il costo del lavaggio della biancheria personale è a carico dell'utente.

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture, viene attivato su richiesta il trasporto tramite servizio esterno, con costo a carico dell'utente.

Volontariato

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura, previo accordo con singoli volontari o con gruppi.

La Fondazione intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.

Servizi per svago e comfort

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, collocati in una piccola biblioteca situata nella Hall d'ingresso a piano terra, oltre a un quotidiano locale. È inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale, quotidiani e riviste varie.

5. COSTI

Per gli alloggi:

I servizi assicurati agli ospiti negli alloggi si distinguono in:

a. Servizio di base - Servizio alberghiero residenziale

b. Servizi a domanda individuale:

- Servizio di Ristorazione
- Servizio di assistenza alla persona
- Lavanderia

a. Servizio di base - servizio alberghiero residenziale Tale servizio prevede:

- l'alloggio (utilizzo dei locali e delle utenze)
- la pulizia giornaliera degli ambienti, comprensiva del rifacimento letto (escluso angolo cottura)
- la fornitura, il cambio e il lavaggio della biancheria piana da letto (cambio bisettimanale) e da bagno (cambio giornaliero)
- la reception, il segretariato sociale e la vigilanza notturna
- la manutenzione dell'alloggio e delle zone comuni
- l'animazione e le attività ricreative e culturali
- il parcheggio interno comune

Le rette giornaliere in vigore per il 2025 sono le seguenti:

• Mono locale	€ 45,00
• Bilocale doppio a uso singolo	€ 70,00
• Bilocale doppio con sistemazione con altro ospite	€ 35.00 (a persona)

Eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati a seguito di delibera del Consiglio di amministrazione dell'Ente.

b. Servizi a domanda individuale

• ***Ristorazione***

– Prenotazione mensile programmata (pranzo, cena)	€ 20,00 al giorno
– Mezza pensione	€ 17,00 al giorno

• ***Servizio assistenza alla persona***

É possibile usufruire, ove richiesto, di un "pacchetto assistenza", a sostegno delle ADL e della domiciliarità, per un costo di €15 giornaliere.

• ***Servizio lavanderia biancheria personale*** € 4,00 al giorno

Per il nucleo abitativo:

Tariffa giornaliera comprensiva di tutti i servizi, esclusi il servizio di lavanderia e il trasporto:

€ 90,00 al giorno per l'accoglienza di persone con disabilità gravi nel nucleo abitativo.

I percorsi di accompagnamento all'inserimento sono valutati per un importo forfettario di 60 euro al giorno.

Per i soggiorni di Sollievo temporanei è richiesta una quota di 100 euro al giorno.

6. 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.

7. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo **http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/**

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o famigliari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS. 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

8. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

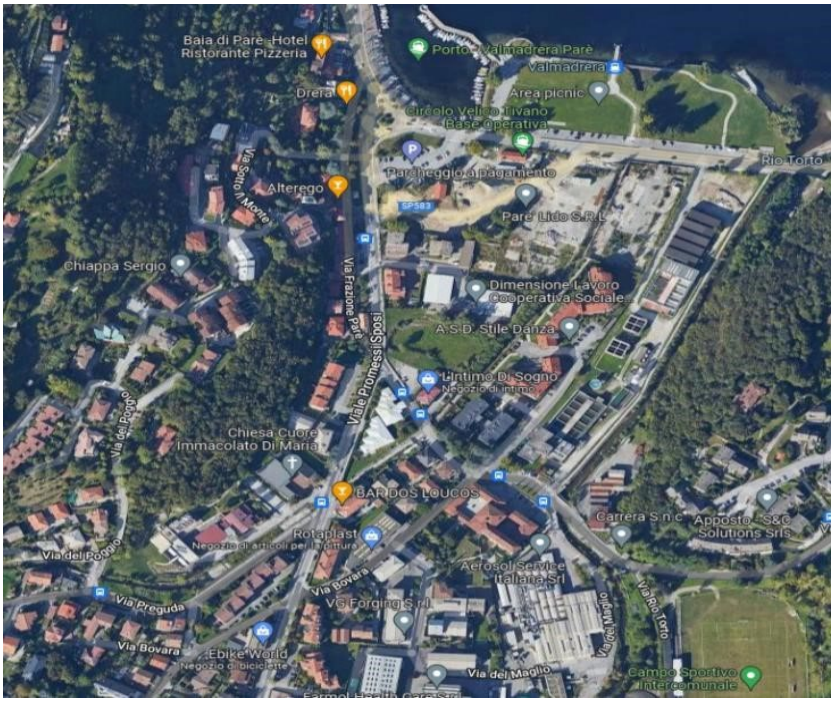
Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- 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 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.

COME RAGGIUNGERCI

La struttura è situata in Via Promessi Sposi, 129 a Valmadrera in provincia di Lecco (Lc).



a) in auto:

- salendo dal lago di Lecco, dopo aver imboccato in frazione Parè la deviazione per Valmadrera, si trova a circa 400 mt da questa, sulla destra, a lato della chiesa della frazione di Parè, e un po' all'interno rispetto alla via Promessi Sposi.
- scendendo verso il lago di Lecco, provenendo dal centro città, si trova a circa 1 km dopo il semaforo posto all'incrocio con la Via Roma – Via Promessi Sposi, sulla sinistra, a lato della chiesa frazione di Parè.

b) in autobus:

- linea Lecco - Bellagio, scendere alla fermata del porto di Parè e proseguire a piedi fino alla chiesa di Parè.
- linea Lecco - Como e viceversa, scendere alla fermata in via Roma, raggiungere l'incrocio con Via Promessi Sposi e scendere verso il lago di Lecco fino alla chiesa di Parè.
- linea Lecco Valmadrera e viceversa, scendere alla fermata in Via Promessi Sposi, davanti alla Chiesa di Parè.
-

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.

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.

ALLEGATI

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

UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

   ◯ Si ◯ No

3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

   ◯ Si ◯ No

5. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda

   ◯ Si ◯ No

7. Ritiene che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

   ◯ Si ◯ No

9. Ritiene che le attività educative e riabilitative proposte al Suo familiare siano adeguate ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

10. Se vuole valutare il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative risponda SI, se invece non sa cosa rispondere risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

11. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

12. Se vuole valutare la qualità complessiva del servizio erogato dall'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

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

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

15. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

16. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

17. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

18. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...) risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

19. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...)?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

20. Se vuole valutare la qualità del comfort degli spazi di vita dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

22. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Ristorazione risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

24. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Pulizia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

26. Se vuole valutare la qualità del Servizio Lavanderia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

28. Se vuole valutare l'impatto che l'attuale contesto economico possa avere sulla gestione ed organizzazione dei servizi risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

29. Ritiene che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione ed organizzazione dei servizi?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

30. Annotazioni 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: _____

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