


MGF 926 Rev1 Aprile 2023 pag. 1/1	Direzione Processi e Sistemi Informativi Servizio Privacy	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS Direzione Generale	
PRIVACY - INFORMATIVA PRIVACY - URP			

Gentile Segnalatore,

ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016, la Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS, (di seguito per brevità "Fondazione") La rende consapevole su come tratta le informazioni che comunica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico "URP".

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali è: Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS Via Carlo Girola n.30 – 20100 Milano

TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI, FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

La Fondazione tratta dati personali comuni e - solo se strettamente necessario - categorie particolari di dati per la finalità di gestione delle segnalazioni inerenti a reclami, encomi, osservazioni disservizi, ringraziamenti suggerimenti e/o per rispondere alle richieste e ai quesiti posti del segnalante ed inviate all'Ufficio relazioni con il Pubblico URP.

I dati personali trattati sono quelli richiesti dall'URP e dall'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione, oppure quelli che volontariamente ci invia nella lettera e/o nella email.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 c. 1 lett. c) ed e) e dall'art. 9 c. 2 lett. g),h) e i) del Regolamento UE 679/2016 che non necessitano di un Suo consenso.

Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio. Il mancato conferimento dei dati personali potrebbe compromettere, o rendere impossibile, la gestione e la conclusione del procedimento.

È altresì possibile che nella modulistica o nella lettera/email Lei indichi in modo autonomo e volontario ulteriori dati personali Suoi oppure di terzi soggetti (parente/conoscente). Rispetto a tale ultima ipotesi, Lei si assume la responsabilità di aver debitamente informato e ricevuto il consenso del terzo soggetto sulle operazioni di trattamento e sulle finalità in relazione alla gestione della segnalazione/richiesta.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, esclusivamente da soggetti debitamente nominati responsabili o incaricati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge, nonché mediante l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la tutela della Sua riservatezza e ad evitare i rischi di perdita o distruzione, di accessi non autorizzati, di trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità di cui sopra. Le misure di sicurezza vengono costantemente migliorate in base allo sviluppo tecnologico.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti non potranno essere comunicati, venduti o ceduti a terzi, salve le ipotesi previste per legge. E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate a svolgere determinate prestazioni nell'ambito dell'attività svolta dal Titolare e/o, in generale, in suo favore, che opereranno in qualità di titolari autonomi e/o responsabili del trattamento nonché la comunicazione e/o diffusione di dati richiesti, in conformità alla legge, ed anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, a organismi di informazione e sicurezza o a altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea. Ove ciò si rendesse necessario il Titolare dichiara che il trasferimento potrà avvenire solo in conformità con tutte le disposizioni di Legge applicabili

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I Suoi Dati Personali – e dell'eventuale terzo soggetto - saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, dopodiché verranno conservati unicamente in esecuzione degli obblighi di legge vigenti in materia, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un proprio diritto, in caso di contenziosi e precontenziosi.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai trattamenti descritti nella presente informativa Lei potrà esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, consistenti essenzialmente nel diritto di ricevere dal Titolare informazioni in merito all'esistenza del trattamento dei suoi dati personali, nonché di accedere ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco. Lei, inoltre, avrà il diritto di ottenere una copia dei Suoi dati, la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati e a proporre reclamo alle autorità di controllo competenti, alle condizioni e nei limiti indicati all'art. 13 del GDPR.

Per esercitare i suddetti diritti, o se semplicemente non desidera ricevere più le comunicazioni e le informazioni, può inviare una comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta elettronica privacy@dongnocchi.it o a quello del suo responsabile per la protezione dei dati, reperibile al seguente indirizzo rp@dongnocchi.it, indicando in oggetto "Privacy - esercizio dei diritti ex artt. 15 e ss. del GDPR".

Il Titolare del Trattamento
Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS

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 CENTRO SANTA MARIA DELLE GRAZIE-MONZA

Unità operativa coinvolta:

Hospice _____ ; Cure Palliative Domiciliari _____ ; Cure Domiciliari ADI _____ ; Uffici amministrativi _____ ;

Servizio Accoglienza _____

Tipologia: Reclamo _____ ; Segnalazione _____ ; Disservizio _____ ; Ringraziamento/elogia _____ ; Suggerimento _____

Forma: verbale/telefonica _____ nota scritta _____ e-mail _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

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

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

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS La informa che i suoi dati personali saranno trattati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

L'informativa privacy viene allegata al presente modulo.

Data

Firma Segnalante

In ogni caso le segnalazioni anonime o prive di recapito non saranno considerate utili per l'avvio di istruttoria e conferimento di adeguata risposta.

Il modulo può essere consegnato presso la Segreteria dal lunedì al venerdì ore 9.00/12,00 – 14,00/16,00 o inviato ai seguenti indirizzi : FAX 039 / 23599400 E.MAIL : urp.monza@dongnocchi.it



MODULO SEGNALAZIONI / OSSERVAZIONI / RECLAMI / ENCOMI

A cura dell' U.R.P. N° Progressivo segnalazione: ____/____/____ N° Protocollo generale : ____/____/____

Data ricezione _____

Forma: verbale/telefonica ____ nota scritta ____ e-mail ____

Il reclamo/segnalazione viene preso in carico : Si ____ No ____

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

Forma: verbale/telefonica ____ nota scritta ____ e-mail ____

Procedimento abbreviato Procedimento esteso

Procedimento abbreviato: descrivere le azioni intraprese _____

Data _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

Procedimento esteso: Unità organizzative coinvolte (indicare nome responsabili UUOO e data trasmissione)

Analisi del reclamo e azioni proposte per la risoluzione del problema (allegare eventuale documentazione/relazioni)

Data _____ Firma Responsabile/Referente URP _____

Valutazione ed esiti procedimento:

L'URP valuta adeguata la risposta ? SI NO

L'utente si dichiara soddisfatto della risposta fornita? SI NO

In caso risposta negativa, si ritiene opportuno un supplemento d'istruttoria? SI NO

Spazio dedicato ad eventuali indagini supplementari effettuate

Data _____ Firma (Responsabile URP) _____

Data chiusura reclamo _____ Firma (Responsabile URP) _____

Classificazione reclamo (a cura dell'URP)	Umanizzazione/relazione	Informazione	Struttura	Normativa	Encomio
Organizzazione/aspetti/burocratici/aministrazione	Aspetti economici	Professionali	Confort	Prestazioni	Altro

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Il questionario è anonimo e potrà inviarlo all'indirizzo sotto riportato o consegnarlo in busta chiusa all'operatore di riferimento.

CENTRO SANTA MARIA DELLE GRAZIE SERVIZIO ADI

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:

- dall'assistito
 con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare/operatore
 da un familiare
 tutore / curatore / amministratore di sostegno

Il questionario, è relativo alle prestazioni erogate all'utente per:

- ADI

Da chi è venuto a conoscenza del servizio Domiciliare della Fondazione?

- Medico curante
 Medico Ospedaliero
 Servizio Sociale
 Amici
 Operatori
 Sito internet
 ATS/ASL
 Associazioni

Per la compilazione, indicare punteggi da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

A. È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli operatori del servizio?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

B. Come valuta il tempo necessario per l'attivazione del Servizio?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

C. Le prestazioni sono state erogate con puntualità e continuità rispettando la programmazione e quanto le era stato comunicato?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D. E' soddisfatto della tempestività con cui sono stati affrontati i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di presa in carico?

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

E. E' soddisfatto della qualità dell'intervento professionale degli operatori del servizio (si raccomanda di valutare solo le figure effettivamente intervenute nella prestazione)

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| E.1 Operatore Accoglienza/prenotazione | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| E.2 Tecnico della Riabilitazione | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| E.3 Infermiere | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |

F. I professionisti del servizio si sono rivolti a Lei con rispetto, cortesia ed e empatia?

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

G. Per quanto concerne i trattamenti riabilitativi sono stati rispettati i tempi previsti?

SI NO

H. Quanto consiglierebbe il servizio?

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

I. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio?

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

L. Nel caso avesse usufruito del servizio di prelievi a domicilio, come giudica la prestazione?

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

M. Nel caso abbia usufruito del servizio di reperibilità telefonica, come il personale ha soddisfatto i suoi bisogni?

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

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

Nel ringraziarla per la cortese attenzione, la informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche che ci permettono di migliorare il servizio

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Orari dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle Ore 16.00
Indirizzo via Montecassino n° 8 20900 Monza
Telefono 039 23599231
Mail info.monza@dongnocchi.it