

MGF.URP.01 Rev.0 del 08/10/2025	SERVIZIO URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi, ONLUS	
MODULO SEGNALAZIONI / OSSERVAZIONI / RECLAMI / ENCOMI			

DATI DEL SEGNALANTE				
Nome e Cognome del Segnalante:				
Indirizzo:				
Genere:	☐ Maschio ☐ Femmina	Età:	Professione:	Scolarità:
Recapito Telefonico:			Email:	
SEGNALAZIONE PER CONTO DI:				
☐ Per sé stesso	☐ Per conto di:		(Nome – Cognome)	
	Relazione di parentela o altro:			
	Altre informazioni utili:			
UNITA' COINVOLTA/E				
UO/Ambulatorio/Reperto /Servizio		Nucleo / Piano:		
TIPOLOGIA CONTATTO				
☐ Reclamo		☐ Disservizio		☐ Suggerimento/Richiesta
☐ Segnalazione		☐ Ringraziamento/Encomio		
Contatto in forma:	☐ Verbale/telefonica		☐ Nota Scritta	☐ e-mail
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE / OSSERVAZIONE / RECLAMO				
(specificare date, luoghi, persone coinvolte ed ogni altra informazione utile alla esatta ricostruzione dei fatti)				
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 dell'art. 13 L.196/2003. La privacy policy di Fondazione è disponibile all'indirizzo www.dongnocchi.it/privacy				
Data:	Firma del Segnalante:			

Ha il diritto di non conferire tutti o alcuni dei dati richiesti e chiedere la rettifica e cancellazione degli stessi. Il mancato consenso impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito del reclamo; IN OGNI CASO, SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, POTREBBERO NON ESSERE 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 sotto riportato, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.

COMPILAZIONE A CURA DELL'URP				
Data ricezione reclamo:		Il reclamo viene preso in carico?	☐ SI ☐ NO	Firma Responsabile / Referente URP
Data Valutazione:		In caso di non presa in carico, indicare il motivo:		

MGF.URP.01 Rev.0 del 08/10/2025	SERVIZIO URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi, ONLUS	
MODULO SEGNALAZIONI / OSSERVAZIONI / RECLAMI / ENCOMI			

ANALISI DEL PROBLEMA E DEFINIZIONE DELLE AZIONI NECESSARIE

Identificativo / Protocollo Procedimento:		☐ Abbreviato	☐ Esteso / Istruttoria
--	--	-------------------------------------	---

Procedimento Abbreviato	
Descrizione delle azioni intraprese:	
Data:	Firma Responsabile / Referente URP: _____

Procedimento Esteso / Istruttoria	
Unità Organizzative / Personale Coinvolti:	
Analisi del reclamo e azioni proposte per la risoluzione del problema (allegare eventuale documentazione / relazioni):	
Data:	Firma Responsabile / Referente URP: _____

<i>L'URP / Centro ritengono adeguata la risposta all'utente?</i>	☐ SI	☐ NO
<i>L'utente si dichiara soddisfatto della risposta ricevuta?</i>	☐ SI	☐ NO
<i>Se utente non soddisfatto, opportuno ulteriore approfondimento?</i>	☐ SI	☐ NO
Descrizione delle azioni intraprese per ulteriore approfondimento:		
Data:	Firma Responsabile / Referente URP: _____	

Chiusura Segnalazione / Reclamo				Data Chiusura: _____	
Classificazione Reclamo:	☐ Informazione / Aspetti Strutt.	☐ Accessibilità	☐ Relazione	☐ Aspetti strutt. /comfort	☐ Umanizzazione/ Privacy
	☐ Prestazioni	☐ Asp. Economici	☐ Rilascio Referti/ Doc. Clinica	☐ Contenzioso	☐ Encomio
	☐ Altro	Firma Responsabile / Referente URP per Chiusura			

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 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

MGF.926 Rev.02 del 30/09/2025 pag. 1/1	Servizio Legale	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS Direzione Generale	
PRIVACY - INFORMATIVA PRIVACY - URP			

La Fondazione Don Carlo Gnocchi – ONLUS (di seguito “Fondazione”), in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, in conformità con quanto previsto dal Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679 (il Regolamento), il cui obiettivo è proteggere i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali, con il presente documento intende informarLa sulle modalità di trattamento dei Suoi dati personali.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del Trattamento dei dati personali è la Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, persona giuridica privata, con sede legale in Milano, Via Carlo Girola, n.30, 20162 email: privacy@dongnocchi.it

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 indicati nell'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 par. 1 lett. b) e c) del Regolamento UE 679/2016 con riguardo ai dati “comuni” e art. 9 par. 2) lett. h) – finalità di medicina/assistenza sanitaria/gestione sistemi e servizi sanitari in relazione alle particolari categorie di dati personali eventualmente necessarie per gestire il reclamo o la segnalazione.

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

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali ed informatici, secondo 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 sopra indicate.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I Suoi dati personali non verranno essere comunicati a terzi, salve le ipotesi previste per legge.

E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate ad agire in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 679/2016. che opereranno in qualità di nonché la comunicazione dei dati richiesti, in esecuzione di obblighi di Legge anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, ad altri soggetti pubblici per finalità di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I Suoi Dati Personali saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, e per un periodo comunque non superiore a 10 anni 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 avere la conferma circa ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco.

Lei, inoltre, avrà il diritto, nei casi previsti dal Regolamento 679/2016, di ottenere la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al trattamento dei dati personali.

La informiamo inoltre che, laddove ritenga i suoi diritti violati, Lei ha anche il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali.

Per esercitare i suddetti diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando 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