

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA DI BRENTONICO	GESTIONE RECLAMO	N.
MOD.PG6.GERE Rev. 00 pag. 1 di 3 Emissione: 22/06/2021 Approvazione: Ufficio Qualità		

1. Identificazione del reclamo/segnalazione	
<i>Nome e cognome del dichiarante</i>	<i>Data segnalazione</i>

2. Servizio coinvolto (barrare la casella corrispondente con una X)	
Rsa: assistenza e cura dell'ospite	
Rsa: front office e centralino	
Rsa: ufficio ricevimento/accoglienza	
Rsa: servizio ristorazione	
Rsa: servizio pulizia	
Centro diurno	
Servizio fisioterapia a favore di pazienti esterni	
Punto prelievi	
Pasti a domicilio	
Servizi infermieristici, fisioterapici e assistenziali a domicilio	
Residenza ai Fiori	

3. Reclamo/segnalazione (breve descrizione del fatto contestato o segnalato)		
<i>Il Dichiarante</i>	<i>Firma:</i>	
<i>Il Responsabile Qualità</i>	<i>Firma:</i>	<i>Data presa in carico:</i>

NB. Da consegnare all'ufficio qualità.

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA DI BRENTONICO	GESTIONE RECLAMO	N.
MOD.PG6.GERE Rev. 00 pag. 2 di 3 Emissione: 22/06/2021 Approvazione: Ufficio Qualità		

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO QUALITÀ

4. Analisi e valutazione del reclamo (di competenza del Responsabile Qualità)		
Evidenze riscontrate in base alla descrizione del reclamo	SI	NO
Presenza di personale/testimoni (se SI compilare punto 5)		
Evidenze oggettive/danni concreti		
Ricaduta su standard di servizio		
Note aggiuntive:		
Valutazione della fondatezza	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> in parte <input type="checkbox"/> no
Il Responsabile del servizio	Firma:	Data:
5. Dichiarazione del personale coinvolto/ testimoni (solo nel caso in cui sia coinvolto il personale o il fatto abbia testimoni terzi del dichiarante)		
Il Dipendente/testimone	Firma:	Data:
6. Decisioni e misure correttive adottate (di competenza del Responsabile del servizio in collaborazione con Responsabile Qualità e/o Direttore)		
Decisioni/Note Operative		
Il Responsabile del servizio	Firma:	Data:
7. Chiusura del Reclamo (di competenza del Responsabile Qualità e/o Direttore in collaborazione con Responsabile del servizio)		
Gestione del Reclamo	SI	NO
E' stata data attuazione alle decisioni/note operative?		
Le decisioni intraprese si sono dimostrate efficaci?		
Se No, aprire azione correttiva		
Azioni correttive intraprese:		
Archiviazione del Reclamo		
Il Responsabile Qualità	Firma:	Data:

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA DI BRENTONICO	GESTIONE RECLAMO	N.
MOD.PG6.GERE Rev. 00 pag. 3 di 3 Emissione: 22/06/2021 Approvazione: Ufficio Qualità		

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI Art. 13 Reg. UE 2016/679

APSP di Brentonico, titolare del trattamento, fornisce le seguenti informazioni nel merito dei dati personali raccolti in occasione della nota elaborata dal segnalante.

Finalità del trattamento dei dati

I dati personali vengono raccolti e trattati da parte della nostra Amministrazione per dare riscontro alla segnalazione dell'interessato e poter adempiere ai derivanti obblighi e alle funzioni di cui competente. La base giuridica del loro trattamento è rappresentata dalla necessità di dare esecuzione ai compiti di interesse pubblico connessi all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento.

Trattamento di categorie particolari di dati personali e/o dati personali relativi a condanne penali e reati

Il trattamento svolto riguarda dati identificativi del segnalante e, qualora ciò fosse correlato alla segnalazione, potrebbe riguardare anche dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali".

Modalità del trattamento

I dati vengono trattati nel rispetto delle misure di sicurezza tecniche e organizzative previste dal Regolamento UE attraverso procedure adeguate a garantire la riservatezza degli stessi. I dati non saranno trattati mediante processi decisionali automatizzati. Tutti i dati conferiti sono trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza sia in forma cartacea che elettronica e protetti mediante misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR.

Obbligatorietà del conferimento

Il conferimento dei dati ha natura facoltativa ma il mancato conferimento comporta per l'Amministrazione l'impossibilità di dare riscontro in tutto o in parte alle richieste presentate dagli interessati.

Comunicazione, diffusione e trasferimento dati

I dati saranno trattati da parte di collaboratori autorizzati e istruiti o da parte di soggetti individuati quali responsabili del loro trattamento. Gli stessi possono essere comunicati a tutti i soggetti che, secondo il diritto vigente, sono tenuti a conoscerli o possono conoscerli, nonché ai soggetti che siano titolari del diritto di accesso. I dati comunicati non saranno trasferiti verso Paesi Terzi o organizzazioni internazionali extra UE. La loro diffusione avrà luogo solo laddove previsto da un obbligo di legge.

Durata del trattamento e periodo di conservazione

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento delle attività derivanti dalla segnalazione e saranno successivamente conservati nel rispetto dei criteri definiti dal Massimario di Scarto valido per le APSP della Provincia di Trento.

Diritti dell'interessato

Relativamente ai dati conferiti l'interessato o un suo rappresentante può esercitare, senza particolari formalità, i diritti previsti dagli artt. 15 e segg. del Regolamento UE 16/679 rivolgendosi al titolare o al responsabile per la protezione dei dati. In particolare potrà chiedere l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, esercitare il diritto di ottenere la portabilità nonché proporre reclamo all'autorità di controllo competente ex articolo 77 del GDPR (Garante per la Protezione dei Dati Personali).

Informazioni sul Responsabile Protezione Dati (RPD)

La nostra Amministrazione ha designato il proprio responsabile per la protezione dei dati personali raggiungibile all'indirizzo: serviziopdpo@upipa.tn.it.