

## Azienda Speciale Evaristo Almici

Ente gestore del:

### **Centro Diurno Disabili "Natale Elli"**

Via Caduti Piazza Loggia, 7/B – Rezzato (BS) - Telefono e Fax 030/2791119

e-mail: [cdd@ealmici.it](mailto:cdd@ealmici.it) sito internet [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it)



# *la nostra Carta dei Servizi*

*(approvata dal CdA nella seduta del 21.02.2013  
Aggiornata dal CdA nella seduta del 26.01.2017)*

## Sommario

<b>CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>QUALI SONO I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA</b>	<b>4</b>
<b>CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE</b>	<b>5</b>
<b>PRIVACY</b>	<b>5</b>
<b>C.D.D. "NATALE ELLI"</b>	<b>6</b>
<b>TIPO DI SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>FINALITA' DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>MODALITA' DI FUNZIONAMENTO</b>	<b>9</b>
<b>PERSONALE E FUNZIONI SVOLTE</b>	<b>11</b>
<b>STRUTTURA E SERVIZI</b>	<b>11</b>
<b>MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI</b>	<b>13</b>
<b>MODALITA' DI COORDINAMENTO</b>	<b>15</b>
<b>RETTA (vd. prospetto inserito nel presente Documento)</b>	<b>15</b>
<b>VISITE GUIDATE</b>	<b>15</b>
<b>MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI</b>	<b>16</b>
<b>SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE</b>	<b>16</b>
<b>RECLAMI E SUGGERIMENTI</b>	<b>17</b>
<b>MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI</b>	<b>17</b>
<b>ALLEGATO N°1 INFORMATIVA AD UTENTI E FAMIGLIARI "Tutela della persona fragile con limitata capacità di agire"</b>	<b>18</b>
<b>L'Amministratore di Sostegno</b>	<b>19</b>
<b>ALLEGATO N°2 DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA</b>	<b>24</b>
<b>ALLEGATO N°3 RILEVAZIONE CUSTOMER PER I FAMIGLIARI</b>	<b>26</b>
<b>ALLEGATO N°4 RILEVAZIONE CUSTOMER PER DIPENDENTI</b>	<b>27</b>

## ***CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI***

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale s'intende fornire ai familiari degli utenti, effettivi o potenziali, tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal C.D.D. "Natale Elli" in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi. Ogni modifica che dovesse essere apportata al presente documento verrà comunicata entro 30 die all'utente ed ai familiari attraverso la sottoscrizione di un modulo di presa visione dei cambiamenti.

### ***La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:***

- Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

### ***Il C.D.D. rende pubblica la propria Carta dei servizi dalla quale sarà possibile conoscere:***

- L'ente che gestisce il Servizio;
- L'organizzazione del Servizio;
- Le sue modalità di funzionamento;
- I servizi forniti;
- I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- La sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.



## **QUALI SONO I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA**

La Carta dei servizi adottata presso il C.D.D. "Natale Elli" risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994, ed è conforme a quanto previsto dall'art. 9 della l.r. 3/2008 oltre che alla DGR n°3540/12.

### ***Eguaglianza***

il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;

### ***Imparzialità***

i comportamenti del personale del C.D.D. nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

### ***Continuità***

l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

### ***Partecipazione***

i nostri utenti (ed i loro familiari) hanno diritto di accesso alle informazioni che Li riguardano (nel totale rispetto delle normative in materia di trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

### ***Efficienza ed Efficacia***

i servizi del C.D.D. sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

## **CODICE ETICO E COMPORIMENTALE**

L'Azienda speciale in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa regionale vigente ed al D. Lgs. n°231/2011 ha elaborato ed adottato un **Codice Etico e comportamentale** in cui vengono descritti i diritti, i doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare.

E' altresì il principale strumento di implementazione dell'etica all'interno dell'Azienda ed è un mezzo che, garantendo una gestione equa ed efficace delle attività e delle relazioni umane, sostiene e garantisce l'immagine pubblica dell'Azienda in modo da generare ed alimentare un clima di fiducia nell'intera collettività per la quale la stessa Azienda è chiamata ad operare.

Il Codice Etico è depositato presso la Direzione generale, può essere visionato ed ottenuto in copia da chiunque ne faccia richiesta ed è scaricabile direttamente dal sito ufficiale dell'Azienda speciale [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it)

## **PRIVACY**

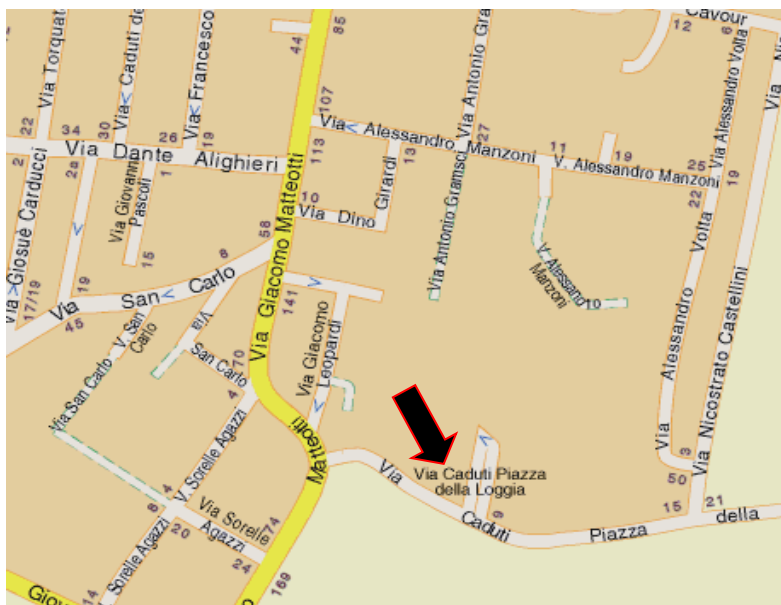
E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali. L'Azienda mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che strutturale, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli utenti e dei loro familiari. Su tali dati l'Azienda compie una serie di trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali di cura ed assistenza socio-sanitaria (inclusa la gestione del FSE fascicolo sanitario elettronico) così come meglio specificati nella nota informativa ex art. 13 del D. Lgs. 196/2003 "Consenso informato" (sottoscritta unitamente al Contratto di ingresso in RSA o ammissione al CDI/CDD). Il titolare del trattamento dei Dati personali è l'AZIENDA SPECIALE EVARISTO ALMICI. Nonostante le recenti disposizioni normative, D.L. 9 Febbraio 2012 n°5, che hanno abrogato l'obbligo di redazione ed aggiornamento del DPS (Documento programmatico sulla sicurezza) e preso atto che restano comunque in vigore le misure formali, sostanziali e tecniche tramite le quali si concretizza l'effettiva sicurezza e la sua dimostrabilità, il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda speciale ha ritenuto opportuno mantenere il Documento programmatico per il trattamento dei dati personali prevedendone un aggiornamento (non obbligatoriamente a cadenza annuale) ogni qualvolta intercorrano modifiche alle procedure in esso dettagliate.

## C.D.D. "NATALE ELLI"

Il C.D.D. "Natale Elli" dell'Azienda speciale "Evaristo Almici" di Rezzato (già C.S.E. "Natale Elli" nel maggio 2004 a seguito dell'intitolazione all'omonimo direttore prematuramente scomparso) nato come struttura per l'accoglienza diurna di persone disabili e gestito, dai primi anni 70 fino all'80, dal Consorzio Sanitario di Zona è divenuto struttura del Comune di Rezzato nel 1981. Lo stesso ne ha curato direttamente fino al 1° Marzo 2006 la gestione e l'amministrazione decidendone poi con delibera di Consiglio Comunale n°05 del 03.02.2006 il trasferimento all'Azienda speciale "Evaristo Almici"

Il C.D.D. "Natale Elli" è situato dal 1985 in via Caduti Piazza Loggia 7/B a Rezzato nella frazione denominata San Carlo; precedentemente era ospitato presso la ex 'Villa Scalabrini' ubicata nel centro del paese. Come raggiungere il C.D.D. :

Il CDD è raggiungibile con i mezzi pubblici: da Brescia con metropolitana fino capolinea S.Eufemia/Bufalora e autobus linea 3 sud con fermata in via Matteotti.





## TIPO DI SERVIZIO

Il C.D.D. è una struttura non residenziale, prevista dalla DGR n° VII / 18334 del 23/7/2004. Accoglie giornalmente persone portatrici di handicap medio-grave e grave con notevoli compromissioni delle autonomie e delle funzioni elementari che necessitano di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi.

La struttura, autorizzata ed accreditata dalla Regione Lombardia per n°15 posti, funziona tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 15.30 (35 ore settimanali) per 230 giorni all'anno (in base alle indicazioni regionali). Sono previsti periodi di chiusura in coincidenza con le vacanze estive e le festività natalizie, nonché con le festività infrasettimanali.

Il CDD "Natale Elli", dopo un intervento di manutenzione straordinaria effettuato nell'estate 2008 (piano-programma) ha ottenuto dall'ASL il rilascio dell'autorizzazione definitiva al funzionamento (Determinazione HP/41 del 23/12/2009 prot. n. 0181799).

## FINALITA' DEL SERVIZIO

Il C.D.D. ha come finalità il **benessere globale della persona disabile e il miglioramento della sua qualità di vita.**

Esso si pone come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo spazi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza. A tale fine il servizio offre:

### *Attività di tipo espressivo:*

- Teatro
- Animazione musicale
- laboratorio manuale
- stimolazione sensoriale

### *Attività di tipo cognitivo:*

- laboratorio di informatica
- scopri Brescia e dintorni
- mantenimento del livello di scolarizzazione presente ed acquisizione di conoscenze scolastiche elementari

- lettura libri di narrativa presso la biblioteca comunale

#### *Attività di tipo occupazionale e manuale:*

- floricoltura ed orticoltura
- cucina
- attività domestiche
- laboratorio bomboniere

#### *Attività motorie:*

- nuoto ed acquaticità
- ginnastica
- stimolazione basale

#### *Attività di socializzazione:*

- feste
- gite (una volta al mese)
- soggiorno estivo
- giochi
- percorsi di integrazione con le scuole dell'infanzia, con la scuola Primaria e con la scuola secondaria di 1° grado
- tirocinio socializzante presso l'istituto "Pastori"
- giornate di apertura alle scuole elementari con laboratori integrati

#### *Attività di autonomia:*

- igiene personale (dopo le attività motorie, a tavola, in bagno)
- orientamento sul territorio
- spesa guidata
- riordino negli ambienti del CDD
- apparecchiatura e sparecchiatura dei tavoli per il pranzo
- alzarsi per prendere il pranzo (prima servivano gli educatori, ora quando vengono chiamati si devono alzare)
- compiti specifici legati ai singoli utenti e alle attività

Sono inoltre messe a disposizione dell'utente attività educative svolte in strutture





esterne al CDD:

- attività di fisioterapia in acqua condotta da un fisioterapista presso il Centro riabilitativo "Don Serafino Ronchi"
- percorso di lettura di libri di narrativa presso la Biblioteca comunale, gestiti in collaborazione con il personale della biblioteca (scelta di libri da leggere e lettura animata con spiegazione da parte dei bibliotecari);
- laboratorio di integrazione con le scuole dell'infanzia presenti sul territorio del Comune di Rezzato, con le scuole primarie e con la scuola secondaria di primo grado "Perlasca".

Accanto a tutte queste attività è nato nel 2012 e proseguirà anche per i prossimi anni un progetto di collaborazione con alcuni CDD della provincia di Brescia dal titolo "Ci Divertiamo Davvero" finalizzato all'organizzazione di eventi animativi e ludici tra diversi CDD per arricchire esperienze, accrescere le relazioni, le idee, le modalità di lavoro tra servizi che operano nello stesso settore.

## **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**

### ***Compilazione piani individuali***

Entro il primo mese di frequenza di un nuovo utente l'educatore di riferimento e il coordinatore elaborano il PEI (Piano educativo individuale) e il PAI (Piano assistenziale individuale), condivisi e discussi con l'intera équipe negli incontri settimanali di programmazione. Entrambi i documenti vengono condivisi e sottoscritti dal familiare di riferimento oltre che da un rappresentante dell'Ente Gestore. In base alle caratteristiche dei singoli utenti i suddetti documenti possono essere condivisi e sottoscritti anche con l'Assistente sociale del Comune di provenienza dell'utente stesso e/o dagli operatori dell' Equipe Operativa Handicap di riferimento.

I progetti individuali, educativo ed assistenziale, vengono aggiornati almeno ogni 6 mesi. Anche quest'azione, analogamente alla prima stesura, viene poi condivisa e discussa con l'intera équipe del servizio.

Dopo ogni aggiornamento il coordinatore convoca i familiari di riferimento per la condivisione e sottoscrizione dei progetti.

### ***Programmazione annuale***

Prima dell'inizio di ciascun anno formativo, l'intera équipe partecipa alla definizione della programmazione annuale finalizzata al raggiungimento delle seguenti finalità:

- garantire uno stato di benessere
- incrementare la qualità di vita del singolo e del nucleo familiare
- potenziare abilità e mantenere quelle esistenti affinché non vengano perse
- favorire relazioni informali e formali
- lavorare sul territorio, con strutture ed enti esistenti per far sperimentare l'integrazione sociale, far cultura e accrescere il senso di responsabilità civile.

La proposta formativa viene illustrata ai familiari nel corso di uno specifico incontro di tipo assembleare.

### ***Programmazione settimanale***

All'inizio di ogni settimana vengono discussi ed analizzati i problemi sorti nella settimana precedente, vengono programmate e riviste le attività della settimana, la gita e le eventuali variazioni al normale programma settimanale.

### ***Organizzazione attività settimanali***

Le attività si svolgono in piccoli gruppi che vengono formati ogni mattina ed ogni pomeriggio in base all'attività che gli utenti andranno a svolgere: esse rispondono ad un piano settimanale. Alcune attività vengono svolte dal gruppo degli utenti al completo: palestra, piscina (seppure in due diverse sedi), gita settimanale, uscite serali (quando previste).

Numerosi laboratori (laboratorio di informatica, espressione corporea, palestra, piscina) sfruttano risorse offerte dal territorio in modo da aggiungere agli obiettivi educativi anche quello dell'integrazione sociale.

Al fine di rendere più chiare le modalità di organizzazione sulla giornata e sulla settimana alleghiamo un programma che comprende le attività svolte da tutti gli utenti



## DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO

08:30 / 09:00	Arrivo degli utenti e accoglienza
09.00 / 09.30	Ordine del pranzo secondo il menù settimanale
09:30 /11:30	Suddivisione in gruppi e svolgimento delle attività programmate per la mattinata
11:30 / 12:00	Riordino, igiene personale e preparazione al pasto
12:00 / 13:00	Pranzo
13:00/ 14:00	Pausa non strutturata, ascolto musica, giochi di gruppo, giochi individuali,relax
14:00 / 15:00	Suddivisione in gruppi e svolgimento attività programmate per il pomeriggio
15.00 / 15.30	Riordino, igiene personale e preparazione al rientro a casa
15.30	Rientro a casa

## PERSONALE E FUNZIONI SVOLTE

*Personale inserito presso il C.D.D. (vd. elenco nominativo inserito nel presente Documento)*

Il personale, educativo ed assistenziale, che opera all'interno del CDD dipende da una Cooperativa esterna a cui l'Azienda ha appaltato il servizio; la stessa Cooperativa procede alla nomina del Coordinatore. La composizione dell'èquipe rispetta quanto stabilito dalla Regione Lombardia in materia di standard gestionali e viene rideterminata ogni qualvolta vi è un nuovo inserimento o una modifica nelle classi SIDI di appartenenza dei singoli utenti.

Opera presso il servizio anche l'addetta alla ristorazione, dipendente della Ditta esterna a cui il servizio è appaltato, che provvede alla distribuzione del pranzo, al lavaggio delle stoviglie ed al riordino del locale cucinetta.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento da indossare durante il proprio orario di servizio.

## STRUTTURA E SERVIZI

Il C.D.D. 'Natale Elli' dispone di uno spazio abitabile di circa 250 mq. così suddiviso:



- un salone polifunzionale
- una sala mensa
- una cucina attrezzata
- il locale infermeria
- tre servizi igienici (di cui uno attrezzato come bagno assistito con sollevatore a binario)
- un ufficio per il personale
- un locale spogliatoio con annessi servizi igienici per il personale

Il C.D.D. dispone inoltre, all'esterno, di un piccolo orto, una serra e uno spazio verde.

### **Il C.D.D. fornisce ai propri utenti i seguenti servizi:**

#### ***Servizio mensa***

Il servizio è appaltato ad una ditta esterna che fornisce pasti cucinati presso la propria sede; gli stessi vengono consegnati giornalmente in appositi contenitori termici e distribuiti da una addetta, la quale si occupa anche del riordino della cucina e della sala mensa.

Il menù offerto dalla ditta è articolato su 5 giorni, per ognuno dei quali sono previsti dei piatti diversi; ogni menù, presenta sempre un minimo di due alternative. Si allega, a titolo esemplificativo, uno dei menù settimanali. Il pranzo è servito alle ore 12:00.

#### ***Servizio trasporto***

Gli utenti residenti nel Comune di Rezzato possono usufruire del servizio di trasporto fornito dall'Azienda speciale tramite una convenzione con l'Associazione AUSER di Rezzato e con l'utilizzo di n°2 pulmini di proprietà dell'Azienda stessa (entrambi attrezzati per il trasporto di persone in carrozzella).

L'organizzazione del servizio di trasporto per gli utenti residenti in altri Comuni è demandato ai Comuni medesimi.

#### ***Servizio di pulizia locali***

La pulizia dei locali del C.D.D. è effettuata quotidianamente dall'ASA della Cooperativa che gestisce l'intero servizio.



## **MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI**

L'iscrizione al C.D.D. avviene su richiesta del Comune di residenza e dell'A.S.L., previa acquisizione dell'assenso della famiglia, con le modalità stabilite dal Regolamento per le ammissioni e dimissioni allegato alla deliberazione n° 346/2004 dell'A.S.L. di Brescia. L'ente gestore pertanto non accoglie domande d'inserimento direttamente dalle singole famiglie.

Nel caso in cui l'ASL sottoponga alla valutazione del Servizio più istanze rispetto alla disponibilità di posti, dopo che l'équipe abbia valutato l'idoneità e la compatibilità delle patologie dei candidati rispetto al Servizio (inteso come struttura ed organizzazione) ed agli altri utenti già inseriti, i nuovi inserimenti vengono attuati in base alle seguenti priorità:

1. residenza nel Comune di Rezzato
2. problematicità della situazione familiare (così come segnalata dai Servizi sociali competenti per territorio)
3. data di presentazione della domanda.

Ottenuto l'assenso all'inserimento da parte del responsabile del C.D.D., l'Equipe operativa dell'area handicap dell'A.S.L. accompagna la famiglia al Servizio per la conoscenza dello stesso e per concordare le modalità di inserimento, la data di ingresso e il periodo di prova. Al momento dell'ingresso e comunque entro 5 giorni dall'avvenuto inserimento il familiare di riferimento ed il Sindaco (o suo delegato) del Comune di residenza dell'utente dovranno sottoscrivere per accettazione il **Contratto d'ingresso** redatto dall'Azienda speciale in conformità a quanto stabilito dalla Regione Lombardia.



Per quanto riguarda la dimissione dal servizio anch'essa viene concordata con l'Equipe operativa dell'area handicap dell'ASST. , il Comune di Residenza e la famiglia. Si rende noto che, secondo l'art.10 del contratto d'ingresso, l'Azienda, su proposta del Coordinatore del CDD, potrà disporre la procedura di dimissione dell'utente nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere presso il CDD l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri utenti. Tale dimissione dovrà tuttavia essere programmata in accordo con il Servizio Disabilità dell'ASL e con il Servizio sociale del Comune di provenienza, così come stabilito dal Regolamento di cui alle premesse del presente contratto. Nel momento della dimissione il servizio redige una relazione di dimissione che consegna ai famigliari, all'Equipe operativa dell'area handicap dell'ASL e, qualora fosse richiesto, una copia alla nuova struttura di inserimento per garantire una continuità del lavoro educativo e assistenziale. Il coordinatore e/o l'educatore di riferimento dell'utente in dimissione rimane a disposizione per eventuale accompagnamento graduale alla nuova struttura e per fornire eventuali informazioni relative alla relazione e all'utente. Per qualsiasi motivo il coordinatore rimane a disposizione per ulteriori chiarimenti telefonando allo 030-2791119 (da lunedì a venerdì con orario 8.30-15.30) oppure via e-mail a [cdd@ealmici.it](mailto:cdd@ealmici.it) .



### **MODALITA' DI COORDINAMENTO**

Il C.D.D. è una struttura gestita dall'Azienda Speciale "Evaristo Almici" di Rezzato attraverso un Consiglio di Amministrazione interamente nominato dal Sindaco pro-tempore del Comune di Rezzato.

All'interno del CdA viene collegialmente individuato un referente per il servizio CDD.

Il Direttore generale dell'Azienda speciale sovrintende al funzionamento del Servizio che è tuttavia dotato di un proprio coordinatore interno incaricato dalla Cooperativa a cui è affidata la gestione del Servizio.

### ***RETTA (vd. prospetto inserito nel presente Documento)***

Le rette del CDD sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda speciale contestualmente all'approvazione del Bilancio di previsione (ovvero entro il 31 Ottobre).

Le rette applicate ai residenti nel Comune di Rezzato vengono fatturate direttamente agli utenti mentre quelle per i non residenti vengono fatturate ai Comuni di provenienza ai quali compete poi la determinazione della quota a carico dei singoli cittadini.

La differenza fra retta effettiva (per i non residenti) e costo applicato agli utenti residenti viene integrata dal Comune di Rezzato attraverso uno specifico contributo erogato direttamente all'Azienda speciale.

Il costo del trasporto è incluso nelle suddette rette per i residenti mentre per i non residenti viene stabilito in sede di sottoscrizione dell'Accordo con le singole Amministrazioni comunali.

### **VISITE GUIDATE**

Vi è la possibilità da parte di utenti potenziali e dei loro familiari di visitare il C.D.D. prendendo accordi con la coordinatrice dello stesso al n° tel. 030/2791119 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30.

### **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Gli operatori del C.D.D. sono riconoscibili in quanto indossano una maglia identificativa e riproducente il logo della Cooperativa di appartenenza ed in più possiedono un cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome, qualifica e datore di lavoro.

Tale cartellino durante tutto l'orario di servizio deve essere visibile a tutti.

### **SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE**

I questionari di soddisfazione, il cui testo è allegato alla presente Carta dei Servizi, vengono somministrati a cadenza annuale (al termine delle attività formative ovvero nei mesi di Agosto-Settembre) per la raccolta e l'analisi dei dati. I grafici dei risultati ottenuti vengono condivisi con gli operatori ed illustrati alle famiglie nel corso di un apposito incontro promosso nell'ambito della verifica annuale.

I risultati dei questionari vengono inoltre dettagliatamente relazionati dal Coordinatore del Servizio al Consiglio di Amministrazione dell'Azienda speciale appositamente convocato.

Nella stessa seduta il Coordinatore del CDD, dopo aver illustrato i dati, propone al Consiglio il piano di miglioramento elaborato in funzione delle criticità eventualmente evidenziate dai questionari stessi.

Si utilizzano come indicatori di soddisfazione anche l'assiduità della frequenza degli utenti, la motivazione e l'osservazione dell'atteggiamento dei fruitori del Servizio nei confronti delle attività proposte dagli operatori del C.D.D.. Un eventuale calo di frequenza immotivata di un utente viene analizzata insieme alla famiglia, al fine di comprenderne le ragioni ed affrontare il problema adeguatamente.

Alle famiglie sono richiesti pareri vincolanti in merito alla partecipazione ad attività in esterni del proprio figlio/a organizzate dal C.D.D.. Sono previsti tre incontri annuali di verifica con le famiglie degli utenti ed ogni qualvolta se ne valuti la necessità da entrambe le parti (ad esempio nella fase di inserimento di un nuovo utente o a seguito di modifiche nell'équipe).





## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Qualora si rilevino dei disservizi che violino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi o si ritenga opportuno proporre alcuni suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi erogati è possibile procedere con le seguenti modalità:

- presso il CDD sono a disposizione moduli per segnalare reclami e suggerimenti da inserire nella apposita cassetta; una volta al mese la coordinatrice del servizio verifica che ci siano questionari compilati ed informa il Direttore generale dell'Azienda speciale
- richiesta di colloquio con il Direttore generale dell'Azienda speciale generale (via Santuario, 3 – Rezzato tel. 030-2791408)
- invio di segnalazione scritta al Presidente dell'Azienda speciale "Evaristo Almici" (c/o Azienda speciale)
- invio email all'indirizzo di posta elettronica della Direzione generale [direzione@ealmici.it](mailto:direzione@ealmici.it)

## **MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI**

L'Azienda speciale, così come previsto dalla disposizioni in materia di accesso di cui agli articoli 22 e seguenti della Legge n°241/1990 e agli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n°1/2012 riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere per presa visione o per rilascio di copia ai documenti conservati presso l'Azienda stessa.

Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando l'apposito modulo predisposto dall'Azienda e scaricabile dal sito web [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it) (sezione modulistica) oppure richiedibile direttamente presso la Direzione generale.

Per il rilascio delle copie il richiedente si impegna a pagare il corrispettivo dovuto così come comunicato dalla Direzione generale dell'Azienda Speciale. Tale importo può variare in base alla quantità di documenti richiesti ma non può superare la cifra di euro 10,00 (euro 10/00).

La documentazione richiesta sarà rilasciata nel giro di massimo 15 giorni.

**ALLEGATO N°1**  
**INFORMATIVA AD UTENTI E FAMIGLIARI**  
***“Tutela della persona fragile con limitata capacità di agire”***

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire, di esercitare cioè in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi sia personali sia patrimoniali.

Può accadere però che un individuo a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e patrimoniale.

La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: **l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).**

Tali istituti hanno diversi effetti sulla capacità di agire del soggetto fragile:

**L'interdizione** costituisce la misura di protezione giuridica più grave ed estrema e richiede una condizione di infermità assoluta ed abituale, che rende la persona incapace di provvedere ai propri interessi; comporta la limitazione completa della capacità d'agire, con la conseguenza che ogni atto compiuto dall'interdetto, tanto di ordinaria che di straordinaria amministrazione, va considerato annullabile. L'interdetto ha quindi un'incapacità legale assoluta. Alla persona interdetta si sostituisce un tutore che viene nominato dal Tribunale.

**L'inabilitazione** è una misura di protezione giuridica che presuppone una condizione di infermità parziale o situazioni sociali tali da mettere a rischio gli interessi della persona. L'inabilitato conserva la capacità d'agire in ordine al compimento degli atti di ordinaria amministrazione (es. pagamenti, riscossioni e ogni altra operazione volta alla conservazione del patrimonio) e gli atti personali, mentre per il compimento di atti di



straordinaria amministrazione (es. alienazioni, acquisti ed in generale qualsiasi atto che comporti una radicale trasformazione del patrimonio stesso), il Tribunale nominerà un curatore il quale non sostituisce l'inabilitato, ma lo assiste, fornendo il proprio consenso. Si tratta quindi di una incapacità legale relativa.

La protezione giuridica **dell'Amministrazione di Sostegno** ha l'importante finalità, come si evince dall'esordio della stessa legge, di tutelare, *"con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente"*. L'amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare, interviene sia per gli aspetti di carattere personale che patrimoniale. Nel decreto di nomina il Giudice Tutelare stabilisce individualmente i compiti dell'amministratore in base alla situazione e alle capacità residue del beneficiario della protezione giuridica. L'amministratore di sostegno permette quindi di dare una risposta adeguata alle esigenze di protezione di ciascun soggetto, consentendo di dare al beneficiario una protezione giuridica mirata alla sua fragilità (es. esprimere il consenso per le cure sanitarie e per interventi sociali, firmare documenti, scegliere la collocazione abitativa, amministrare il proprio patrimonio...).

## L'Amministratore di Sostegno

### *I beneficiari*

In base all'art. 404 del Codice Civile *"la persona che per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio"*.

La nomina dell'Amministratore di sostegno può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall'art. 404 c.c. e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, nell'ultimo anno prima del compimento dei 18 anni.



### *Chi può presentare il ricorso per la nomina dell'Amministratore di sostegno?*

Il ricorso può essere presentato dai soggetti sotto elencati (artt. 406 - 417 C.C.):

- Beneficiario,
- parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario (non sono comprese le badanti);
- tutore o il curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero, "ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento");
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Nel procedimento per la nomina dell'amministratore di sostegno non vi è l'obbligo di farsi assistere da un legale, tranne nel caso in cui sussistano importanti conflitti famigliari o nel caso in cui è necessario gestire ingenti patrimoni (se ne ricorrono le condizioni, è possibile richiedere il patrocinio gratuito a spese dello Stato: per eventuali ulteriori informazioni in merito è necessario rivolgersi all'Ordine degli Avvocati - Via San Martino della Battaglia n. 18 - tel. 030/41503).

### *Contenuti del ricorso*

Il ricorso per l'Amministratore di Sostegno deve indicare:

- Generalità del ricorrente (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, rapporto di parentela con il beneficiario);
- le generalità del beneficiario (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e la sua dimora abituale);
- le ragioni per cui si chiede la nomina dell'Amministratore di sostegno indicandole in modo esaustivo: condizioni di salute, patologie del destinatario e necessità di tutela;
- il nominativo e il domicilio – se conosciuti, del coniuge, discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- eventuale nominativo della persona proposta come Amministratore di Sostegno.



E' opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'amministratore di sostegno.

Al ricorso è necessario allegare la seguente documentazione :

#### del beneficiario

- certificato integrale dell'atto di nascita;
- certificato di residenza e stato di famiglia;
- fotocopia documento d'identità;
- documentazione medica;
- documentazione sulle condizioni di vita personale;
- documentazione relativa alla situazione patrimoniale dei beni mobili e immobili;
- eventuale certificato che attesti l'impossibilità del beneficiario a recarsi in tribunale, anche in ambulanza, per la convocazione.

#### del ricorrente

- fotocopia documento d'identità;

L'adozione del provvedimento di amministrazione di sostegno è assunta dal Giudice Tutelare competente per territorio, cioè il magistrato del luogo dove il beneficiario ha la sua residenza o domicilio. (art 404 c.c.)

#### ***Procedimento***

Ricevuto il ricorso, il Giudice Tutelare fissa - con decreto - il giorno e l'ora dell'udienza in cui devono comparire davanti a lui il ricorrente, il beneficiario, la persona proposta come Amministratore di Sostegno (se diversa dal ricorrente) e le persone indicate nel ricorso dalle quali ritenga utile acquisire informazioni.

#### ***Scelta dell'amministratore di sostegno***

Nella scelta dell'Amministratore di Sostegno si deve sempre tenere conto della "cura" e degli "interessi" del beneficiario. Anche nel caso in cui il beneficiario individui o escluda determinate persone per il ruolo di amministratore, è comunque sempre il Giudice Tutelare a decidere la nomina dell'Amministratore di Sostegno. Nell'individuare l'Amministratore di sostegno, il Giudice Tutelare preferisce, quando



possibile, il coniuge (non separato legalmente), la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella, il parente entro il quarto grado, la persona designata dal genitore superstita con testamento, atto pubblico o scrittura privata autenticata.

Il Giudice Tutelare quando ne ravvisa l'opportunità, può chiamare all'incarico di amministratore di sostegno anche altra persona idonea che non rientra nella cerchia familiare (avvocati, commercialisti, legali rappresentanti di Enti o Associazioni...).

### ***Nomina dell'amministratore di sostegno***

In linea generale entro 60 giorni dal ricevimento del ricorso, con decreto motivato, immediatamente esecutivo, il Giudice Tutelare provvede alla nomina dell'Amministratore di Sostegno. In caso di urgenza opportunamente segnalata nella presentazione del ricorso, il Giudice Tutelare può adottare un provvedimento urgente per la cura della persona interessata e per la conservazione e l'amministrazione del suo patrimonio, anche nominando un amministratore di sostegno provvisorio, indicando gli atti che è autorizzato a compiere.

Il decreto di nomina deve contenere:

- Le generalità della persona beneficiaria
- Le generalità dell'Amministratore di sostegno
- la durata dell'incarico (a tempo determinato o indeterminato ma comunque non oltre i dieci anni, a meno che sia coniuge, convivente, ascendente o discendente del beneficiario);
- l'oggetto dell'incarico e gli atti che l'Amministratore di Sostegno ha il potere di compiere in nome e per conto del beneficiario;
- gli atti che il beneficiario può compiere solo con l'assistenza dell'Amministratore di Sostegno;
- i limiti anche periodici delle spese che l' Amministratore di Sostegno può sostenere con l'utilizzo delle somme di cui il beneficiario ha o può avere disponibilità;
- la periodicità con cui l' Amministratore di Sostegno deve riferire al giudice circa l'attività svolta e le condizioni di vita personale e sociale del beneficiario

L'Amministratore di sostegno assume l'incarico giurando davanti al Giudice Tutelare di esercitare il suo compito con fedeltà e diligenza (art. 349 c.c.) esercitando i poteri che sono elencati in modo dettagliato nel decreto di nomina.



### ***Revoca dell'amministratore di sostegno***

Il beneficiario, l'Amministratore di Sostegno, il Pubblico Ministero, il coniuge, la persona stabilmente convivente, i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado, tutore, curatore, responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona possono presentare l'istanza (la richiesta) adeguatamente e opportunamente motivata al Giudice Tutelare per la cessazione dell'amministrazione di sostegno o per la sostituzione dello stesso. Il Giudice tutelare provvede con decreto motivato, acquisite le necessarie informazioni e disposti gli opportuni mezzi istruttori.

### ***Per approfondire l'argomento è possibile consultare:***

- L'Ufficio Protezione Giuridica dell'ASL "Struttura per la Tutela"  
tel. 030/383-8075/-9035;  
e-mail [struttura.tutela@aslbrescia.it](mailto:struttura.tutela@aslbrescia.it)  
Sito [www.aslbrescia.it](http://www.aslbrescia.it)
- Gli operatori dell'ASL o del Comune di riferimento per la persona
- Il Servizio Sociale del Comune di residenza.

## ALLEGATO N°2

### DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA

#### *L'utente ha diritto:*

- ad esprimersi per quello che è,
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni,
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita,
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana,
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio,
- ad essere informato, nel rispetto delle proprie capacità cognitive, riguardo alle attività che gli vengono proposte, e agli eventuali cambiamenti che possono subire nel tempo,
- a conoscere, laddove le sue capacità cognitive lo consentano, il Progetto Educativo Individualizzato pensato per lui dal personale del servizio,
- ad essere coinvolto in modo attivo in alcune scelte che riguardano le attività cui partecipa.

#### *La famiglia ha diritto:*

- ad essere coinvolta nella stesura del Piano di assistenza e del Piano educativo individualizzati e ad avere la possibilità di apportarvi i propri contributi e proposte,
- ad essere periodicamente informata dell'andamento del proprio congiunto e/o a richiedere una verifica dell'inserimento,
- a conoscere il responsabile del Servizio e tutti gli operatori di riferimento,
- a ricevere all'inizio di ogni anno formativo, ed in occasione di ogni cambiamento, l'orario delle attività del proprio familiare,
- a ricevere il menù settimanale,
- ad esser garantita circa l'assoluta riservatezza dei dati, sanitari, clinici, educativi del proprio familiare nel rispetto della normativa sulla privacy,
- a presentare reclami, con le modalità indicate nella Carta dei servizi, che debbono essere sollecitamente esaminati, analizzati ed evasi.





*La famiglia ha il dovere:*

- di rispettare il lavoro degli operatori del CDD così come dettagliato e condiviso nel PAI e nel PEI di ciascun utente,
- informare il Coordinatore del CDD "Natale Eli" o l'educatore di riferimento di tutto ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio congiunto,
- di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo-assistenziale,
- di garantire la frequenza del proprio familiare al servizio, laddove le condizioni psicofisiche dell'utente lo consentano, in modo da assicurare continuità educativa al progetto che l'equipe ha pensato per lui.

**ALLEGATO N°3**  
**RILEVAZIONE CUSTOMER PER I FAMIGLIARI**

**SERVIZI ALLA DISABILITA' - RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION**

Ente Committente : **Azienda Speciale E.Almici CDD "NATALE ELLI"**

**QUESTI ONARI O PER I FAMI LI ARI**

Scala dei valori

	1	2	3	4	5
	scarso	sufficiente	adeguato	buono	eccellente

Utilizzando i criteri indicati nella "scala dei valori" vi chiediamo di esprimere una valutazione in merito all'efficacia (nei vari ambiti di intervento considerati) del servizio educativo che la nostra cooperativa realizza nella Vostra struttura.

1. Le attività educative programmate e proposte agli utenti, risultano adeguate a rispondere ai loro bisogni?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
2. Il Progetto Educativo Individualizzato lo ritiene adeguato?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
3. Come giudica la capacità di comunicazione dell'educatore di riferimento?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
4. Come giudica le attività di integrazione promosse in questo anno formativo? (Bottega dei popoli, Scuola Pastori, Scuola Primaria, Scuola Materna, Biblioteca, RSA..)	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
5. Come giudica il servizio di trasporto giornaliero (puntualità, serietà)?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
6. Come giudica il servizio mensa (varietà menù, gradimento espresso dal vostro familiare)?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
7. Come giudica i tempi e i ritmi della programmazione (orari e collocazione delle attività)?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
8. Come giudica le iniziative e gli eventi organizzati?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
9. Come giudica la relazione tra familiari degli utenti?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
10. Come giudica la presenza di volontari?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
11. Che giudizio dà all'esperienza dei soggiorni organizzati quest'anno (trekking, mare, città d'arte e agriturismo)?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
12. Come giudica la preparazione del personale de <i>La Nuvola nel Sacco</i> nella gestione del CDD "Natale Elli"?	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
13. Come giudica le iniziative promosse per i familiari del CDD (riunioni, formazione, pranzi, feste ...)	SCARSO	SUFFICIENTE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE
Desidererei ...					

Data \_\_\_\_\_

Timbro e Firma \_\_\_\_\_

**ALLEGATO N°4**  
**RILEVAZIONE CUSTOMER PER DIPENDENTI**

**QUESTI ONARI OPERI DI PENDENTI**

Nome: \_\_\_\_\_ Cognome: \_\_\_\_\_ Ruolo: \_\_\_\_\_

Anno di Servizio: \_\_\_\_\_ Servizio di Appartenenza: \_\_\_\_\_ Data di compilazione: \_\_\_\_\_

Items	MOLTISSIMO 6	MOLTO 5	ABBASTANZA 4	POCO 3	SCARSO 2	MAI 1	Punteggio
1. Quanto valorizzi il tuo lavoro							
2. Quanto senti sia valorizzato il tuo lavoro dai tuoi colleghi							
3. Quanto ti senti di contribuire dalle decisioni prese in èquipe							
4. Quanto ritieni di possedere le capacità professionali necessarie al ruolo							
5. Quanto valuti incisivo il tuo atteggiamento nei confronti degli utenti							
6. Quanto valuti positiva la relazione costruita confronti dei familiari degli utenti							
7. Nei confronti della cooperativa quanto ti senti riconosciuto							
8. Quanto spazio di crescita personale senti di avere in cooperativa							
9. Cosa senti di dover/poter cambiare in cooperativa:							
10. Cosa vorresti suggerire alla cooperativa:							

Firma \_\_\_\_\_



## **Azienda Speciale Evaristo Almici**

Sede Amministrativa ed Operativa via Santuario, 3 - Rezzato

Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811

e-mail [direzione@ealmici.it](mailto:direzione@ealmici.it) – sito [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it)

R.S.A – C.D.I. – C.D.D.