AZIENDA SPECIALE EVARISTO ALMICI

ente gestore del:

CENTRO DIURNO DISABILI "NATALE ELLI"

Via Caduti Piazza Loggia, 7/8 - Rezzato (BS) - tel. e fax. 030. 2791119 mail cdd@ealmici.it



LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

WWW.EALMICI.IT





Sommario

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

QUALI SONO I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

C.D.D. "NATALE ELLI"

TIPO DI SERVIZIO

FINALITÀ DEL SERVIZIO

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

MODALITÀ DI COORDINAMENTO

RETTA (vd. Prospetto inserito nel presente documento)

VISITE GUIDATE

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE

RECLAMI E SUGGERIMENTI

MODALITÀ DI ACCESSO AGLI ATTI

STRUMENTI GESTIONALI FINALIZZATI AL RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI DELLE RETTE AI FINI FISCALI

CRITERI GESTIONE DELLLA LISTA D'ATTESA

ALLEGATO N°1 INFORMATIVA AD UTENTI E FAMIGLIARI "tutela della persona fragile con limitata capacità di agire

L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

ALLEGATO N°2 DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA

ALLEGATO N° 3A - 3B - 3C - 3D ISTANZA ACCESSO CIVICO DOCUMENTALE

ALLEGATO N°4 RILEVAZIONE CUSTOMER PER I FAMIGLIARI

ALLEGATO N°5 RILEVAZIONE CUSTOMER PER DIPENDENTI

ALLEGATO N°6 RILEVAZIONE CUSTOMER PER UTENTI

ALLEGATO N°7 RETTE 2021

ALLEGATO N°8 MODULO APPREZZAMENTI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI

ALLEGATO N°9 ELENCO DEL PERSONALE



Che cos'è 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;

CARTA DEI SERVIZI

- 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°2569/14.

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 comportamentale

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

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Azienda Speciale garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale secondo quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679, del D.Lgs. 196/03 così come modificato dal D.lgs. 101/2018. L'azienda ha provveduto a nominare un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, contattabile al seguente indirizzo e-mail: ufficioprivacy@ealmici.it

Al momento dell'ingresso in struttura e/o si accede ai vari servizi offerti, all'ospite/utente viene fornita completa informativa sul trattamento dei dati, secondo l'art. 13 e 14 del Reg. UE, con la richiesta del consenso.

L'Azienda garantisce il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la frequenza. In nessun caso, verranno fornite informazioni relative allo stato di salute dell'ospite, a soggetti estranei o non autorizzati.

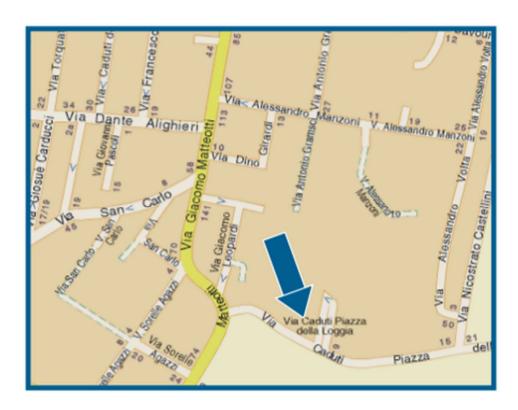


C.D.D. "Natale Elli"

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 1º 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/Buffalora 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, accreditata e a contratto 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'ATS di Brescia (ora ATS) il rilascio dell'autorizzazione definitiva al funzionamento (Determinazione HP/41 del 23/12/2009 prot. n. 0181799).

Finalità 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 e stimolazione motoria

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 1º grado
- percorsi di collaborazione con il CFP Vantini
- giornate di apertura alle scuole elementari con laboratori integrati
- eventi e collaborazione con le Parrocchie
- eventi e collaborazioni con gli esercenti del territorio
- animazione in RSA Almici
- percorso di sostegno e aiuto agli anziani

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 nata nel 2014 la Rete bresciana dei CDD e CSS alla quale l'Azienda Speciale E. Almici ha aderito. La Rete dei CDD e CSS organizza ogni anno sia gruppi di autoformazione tra enti su tematiche specifiche, sia percorsi di formazione e sia eventi e attività condivise alle quali il CDD "Natale Elli" partecipa sia come organizzatore che come fruitore.



In ottemperanza alle normative vigenti e alle restrizioni a causa della Pandemia da Sars-Covid-2 alcune attività, soprattutto quelle di socializzazione e di integrazione con il territorio possono essere sospese o subire variazioni nelle modalità e nei tempi di attuazione.

Modalità di funzionamento

Compilazione piani individuali

Entro il primo mese di frequenza di un nuovo utente l'educatore di riferimento e il coordinatore elaborano il PI (Progetto individualizzato) e il PAI (Piano assistenziale individuale), condivisi e discussi con l'intera equipe negli incontri settimanali di programmazione. Dal 2019 questi progetti sono redatti in un unico documento e vengono costruiti insieme alla famiglia e al soggetto interessato. Il documento viene poi condiviso e sottoscritto ulteriormente dal famigliare, dall'interessato, da tutti i membri dell'equipe educativo-assistenziale e 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 equipe del servizio.

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

Programmazione annuale

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

- garantire uno stato di benessere e di salute
- garantire i propri diritti
- 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
- favorire occasioni di inclusione sociale sia all'interno della struttura che all'esterno
- 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 durante l'equipe del lunedì pomeriggio (15.30-18.30) e poste sulla bacheca dell'ufficio le eventuali variazioni al normale programma settimanale. In caso di variazioni improvvise vengono comunque segnate immediatamente sulla bacheca.

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.

Numerosi laboratori (laboratorio di lettura, espressione corporea, piscina) sfruttano risorse offerte dal territorio in modo da aggiungere agli obiettivi educativi anche quello di inclusione 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

In ottemperanza alle normative vigenti dettate e alle indicazioni di ATS dettate dalla pandemia da Covid-19 il CDD al momento è organizzato in 2 cluster distinti con operatori dedicati, all'interno dei 2 cluster vengono definite attività specifiche per gli utenti del gruppo. Appena sarà possibile si ritornerà ad attività trasversali per garantire maggiore relazione ed interazione sociale tra i partecipanti.

Le attività come previsto dalla normativa vigente in periodo di pandemia, possono essere svolte in modalità differente (presenza, domicilio, remoto) per garantire un maggior distanziamento e rispettare le esigenze degli utenti e del nucleo famigliare.



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 e dalle 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.

Il personale inserito al CDD è qualificato e iscritto agli Albi professionali come previsto dalla legge. Presso il CDD operano diverse figure professionali quali: educatori professionali sanitari, educatori professionali pedagogici, infermieri, operatori socio-sanitari, assistenti sanitari.

Il CDD si avvale anche di pedagogisti e formatori e psicologi per la supervisione all'equipe di lavoro.

Sono presenti anche esperti in qualità di tecnici come supporto all'equipe su singole progettualità (quali fisioterapisti, musicoterapisti o animatori teatrali).

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 divisa e 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 (stanza dedicata all'isolamento caso sospetto)
- tre servizi igienici (di cui uno attrezzato come bagno assistito con sollevatore a binario)
- un ufficio per il personale (attualmente riconvertito in aula attività per garantire un maggior distanziamento tra gli utenti)
- 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. Il menù è stagionale con una proposta estiva e una invernale. Si allega, a titolo esemplificativo, uno dei menù settimanali. Il pranzo è servito alle ore 12:00.

Il servizio mensa ha un costo di 5 euro al giorno che viene inserito nella retta nel giorno di presenza.

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.

Per motivi da contact tracing attualmente il servizio di trasporto è gestito dagli operatori del CDD della cooperativa La Nuvola nel sacco, garantendo il cluster di appartenenza.

Il costo del trasporto è gratuito per i residenti del Comune di Rezzato, mentre per gli utenti non residente ha un costo che varia in base al Comune di appartenenza.





Servizio di pulizia locali

La pulizia dei locali del C.D.D. è effettuata quotidianamente dall'OSS della Cooperativa che gestisce l'intero servizio, con anche sanificazione dei locali in base alle nuove disposizioni vigenti.

Viene attivata una sanificazione straordinaria da parte di una ditta specializzata in caso di necessità.

Modalità accesso e dimissioni

L'iscrizione al C.D.D. avviene su richiesta del Comune di residenza, dell'ASST e dell'ATS, 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. (ora ATS) di Brescia.

L'ente gestore pertanto non accoglie domande d'inserimento direttamente dalle singole famiglie.

Nel caso in cui l'ATS sottoponga alla valutazione del Servizio più istanze rispetto alla disponibilità di posti, dopo che l'èquipe 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.

Viene redatta una lista d'attesa con punteggio per definire l'ordine d'ingresso in struttura, fatto salvo per casi di urgenza segnalati dall'ASST.

Ottenuto l'assenso all'inserimento da parte del responsabile del C.D.D., l'Equipe operativa dell'area handicap dell'A.S.S.T. 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'A.S.S.T, 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'ATS, il servizio territoriale ASST 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 (riportando stato di salute, trattamenti effettuati e necessità di trattamenti futuri e altre informazioni utili) che consegna ai famigliari, all'Equipe operativa dell'area handicap dell'ASST e una copia alla nuova struttura d'inserimento per garantire una continuità del lavoro educativo e assistenziale. La continuità assistenziale è garantita anche in caso di urgenze o di eventi imprevisti, in relazione ai bisogni dell'utenza.

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.

Modalità 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 sovraintende 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.

In ottemperanza con la normativa vigente per il contenimento del Sars-Covid-2 attualmente le visite vengono pianificate in orario di chiusura del servizio oppure attraverso incontri online.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori del C.D.D. sono riconoscibili poiché possiedono una divisa e 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 agli utenti, ai familiari e agli operatori a cadenza annuale (al termine delle attività formative ovvero nei mesi novembre-dicembre) 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.

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).

A seguito della situazione pandemica i questionari sono stati integrati con la sezione Covid-19 e sono stati sottoposti in modalità online accedendo dal link inoltrato tramite mail.

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 sevizio verifica che ci siano questionari compilati ed informa il Direttore generale dell'Azienda speciale
- richiesta di colloquio o segnalazione scritta al Direttore generale dell'Azienda speciale "Evaristo Almici": via Santuario, 3 Rezzato - tel. 030-2791408 - direzione@ealmici.it
- invio di segnalazione scritta al Presidente dell'Azienda speciale "Evaristo Almici": presidente@ealmici.it



Modalità accesso agli atti

L'Azienda 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 gli appositi moduli predisposti dall'Azienda e più precisamente:

- Modulo istanza accesso civico semplice (ALLEGATO 3/A)
- Modulo istanza accesso civico generalizzato (ALLEGATO 3/B)
- Modulo istanza accesso documentale (ALLEGATO 3/C) scaricabili sul sito web <u>www.ealmici.it</u> oppure richiedibile direttamente presso l'amministrazione. Per il rilascio delle copie il richiedente si impegna a pagare il corrispettivo che può variare in base alla quantità di documenti richiesti come meglio descritto nel corrispondente allegato "costi di riproduzione per Accesso civico e documentale" (ALLEGATO 3/D).

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

Strumenti gestionali finalizzati al rilascio delle certificazioni delle rette ai fini fiscali

A tutti gli ospiti/utenti è rilasciata annualmente una certificazione della retta ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.



Criteri gestione della lista d'attesa

I criteri di gestione dell'eventuale lista d'attesa sono resi noti all'interno della Carta dei Servizi.

Nel caso in cui l'ATS sottoponga alla valutazione del CDD "Natale Elli" 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.

Gestione dell'emergenza da Sars-Covid-2

L'ente gestore si avvale di un referente Covid individuato nella figura del Responsabile sanitario dell'Azienda stessa che organizza e predispone tutti i protocolli e le indicazioni per i servizi dell'Azienda e la modulistica necessaria.

È stato inoltre istituito un comitato Covid che si riunisce periodicamente per monitorare la situazione e varare eventuali modifiche al servizio anche in base all'andamento della Pandemia in atto.

Viene monitorata la situazione sanitaria del CDD con test antigenici periodici, secondo indicazioni di ATS

Ogni nuovo ingresso sia di utenti che di operatori (o tirocinanti) viene preceduto da test molecolare a cura del personale dell'RSA Almici.

Il monitoraggio sanitario avviene attraverso un triage quotidiano e il contact tracing come da normativa vigente.



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 i 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: <u>l'interdizione</u>, <u>l'inabilitazione e l'amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004)</u>.

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

<u>L'interdizione</u> 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.

<u>L'inabilitazione</u> 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 patrocino 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 superstite 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 beneficiano);
- 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'ATS "Struttura per la Tutela" tel. 030/383-8075/-9035;

e-mail struttura.tutela@ats-brescia.it

Sito www.ats-brescia.it

- Gli operatori dell'ATS 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 persone 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 de 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 Elli" 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 3/A MODULO ISTANZA DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE

ai sensi art.5, co.1, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i

Azienda Speciale Evaristo Almici Via Santuario, 3 25086 Rezzato (BS)

E-mail: amministrazione@ealmici.it

Il sottoscritto		
nato a	prov	il
residente in		
via/piazza	nn.	_tel
e-mail	fax n	
	CONSTATA	
O la mancata pubblicazione		
O la pubblicazione parziale		
	RELATIVAMENTE A:	
O documento/i		
O dato/i		
O informazione/i		
Il soggetto istante è invitato a fornire, se noti, ș	gli estremi del documento, la fonte del dato	o e l'eventuale descrizione del loro contenuto
	CHIEDE	
all'Azienda in indirizzo di provvedere in meri	ito, in conformità a quanto disposto da DICHIARA	all'art. 5, co. 1 del d.lgs. 33/2013
di voler ricevere comunicazione dell'avvenuta collegamento ipertestuale al seguente indirizz		specificato, nonché di ricevere il
O presso il seguente indirizzo di posta	elettronica non certificata <u>:</u>	
O presso il seguente indirizzo di posta e	elettronica certificata:	
Oper posta cartacea, al seguente in	ndirizzo:	
Luogo e data		(firma del richiedente)
N.B. Allegare fotoconia di un documento di identità in corso di validi	ità	•

Salva l'imposta di bollo, è previsto il pagamento degli importi indicati sul sito web dell'Azienda, riguardanti il rilascio del documento.

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD). L'Azienda Speciale E. Almici, in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità cartacee ed informatiche, per le finalità attinenti all'accoglimento della richiesta di accesso, in attuazione dei compiti di interesse pubblico perseguiti dal Titolare, conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Titolare del trattamento o dei soggetti espressamente nominati come Responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, presso l'Ente, all'indirizzo mail: ufficioprivacy@ealmici.it. Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT -00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).







ALLEGATO 3/B MODULO ISTANZA DI ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO

ai sensi art.5, co.1, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i

Azienda Speciale Evaristo Almici Via Santuario, 3 25086 Rezzato (BS)

E-mail: amministrazione@ealmici.it

Il sottoscritto		
nato a	prov	il
residente in		
via/piazza	nn.	tel
e-mail	fax n	<u></u>
	CHIEDE	
di poter esercitare il diritto di accesso civico general	izzato di cui all'art. 5, c. 2 del d.lg:	s. 33/2013, con riferimento al seguente
O documento/i		
O dato/i		
O informazione/i		
Il soggetto istante è invitato a fornire, se noti, gli es A tal fine	tremi del documento, la fonte del dat	o e l'eventuale descrizione del loro contenuto
DICHIARA		
di voler ricevere quanto sopra specificato al seguent	e indirizzo di recapito	
O presso il seguente indirizzo di posta elettro	nica non certificata:	
O presso il seguente indirizzo di posta elettro	nica certificata:	
O per posta cartacea, al seguente indirizzo:		
Luogo e data		
(firma del richi	iedente)	
N.B. Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità.		
Salva l'imposta di bollo, è previsto il pagamento degli importi indicati sul sito v	veb dell'Ente, riguardanti il rilascio del documento	
Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD). L'Azienda Spec	iale E. Almici, in qualità di Titolare del trattamento	o, tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Titolare del trattamento o dei soggetti espressamente nominati come Responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamentol'accesso ai dati personali el a rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento cratta del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, presso l'Ente, all'indirizzo mail: ufficioprivacy@ealmic.it. Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresi, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).

modalità cartacee ed informatiche, per le finalità attinenti all'accoglimento della richiesta di accesso, in attuazione dei compiti di interesse pubblico perseguiti dal Titolare, conformemente al







ALLEGATO 3/C MODULO ISTANZA DI ACCESSO DOCUMENTALE

ai sensi art.5, co.1, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i

Azienda Speciale Evaristo Almici Via Santuario, 3 25086 Rezzato (BS)

E-mail: amministrazione@ealmici.it

a	prov	i i
ente in		
iazza	nn.	tel
il	fax n	
rare la casella corrispondente) o in proprio; o nella sua qualità di legale rappresentante pr	ro-tempore	
Associazione/Ente		
sede legale in		
iazza	nn.	tel
il	fax n	
ezione da compilare solo nel caso in cui il ri lici diffusi o collettivi: specificare, in quest to per tutelare determinati interessi e che	to caso, il titolo (es. Statuto cost	itutivo) da cui risulta che l'ente è s
lici diffusi o collettivi: specificare, in quest	to caso, il titolo (es. Statuto cost	itutivo) da cui risulta che l'ente è s
lici diffusi o collettivi: specificare, in quest	to caso, il titolo (es. Statuto cost	itutivo) da cui risulta che l'ente è s
lici diffusi o collettivi: specificare, in quest	to caso, il titolo (es. Statuto cost individua l'idoneità ad essere po	itutivo) da cui risulta che l'ente è s
lici diffusi o collettivi: specificare, in quest ito per tutelare determinati interessi e che	co caso, il titolo (es. Statuto cost individua l'idoneità ad essere po CHIEDE	itutivo) da cui risulta che l'ente è s ortatore di interessi.
ici diffusi o collettivi: specificare, in questito per tutelare determinati interessi e che	co caso, il titolo (es. Statuto cost individua l'idoneità ad essere po CHIEDE	itutivo) da cui risulta che l'ente è s ortatore di interessi.
ici diffusi o collettivi: specificare, in questito per tutelare determinati interessi e che	co caso, il titolo (es. Statuto cost individua l'idoneità ad essere po CHIEDE Codice fiscale	itutivo) da cui risulta che l'ente è s ortatore di interessi.
ici diffusi o collettivi: specificare, in questito per tutelare determinati interessi e che	co caso, il titolo (es. Statuto cost individua l'idoneità ad essere po CHIEDE	itutivo) da cui risulta che l ortatore di interessi.





ALLEGATO 3/C MODULO ISTANZA DI ACCESSO DOCUMENTALE

ai sensi art.5, co.1, D.Lgs. 33/2013 e s.m.i

Azienda Speciale Evaristo Almici Via Santuario, 3 25086 Rezzato (BS)

E-mail: amministrazione@ealmici.it

_	
	PER I SEGUENTI MOTIVI (specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso)
	Il sottoscritto richiedente dichiara di essere consapevole che in presenza di controinteressati (persone che potrebbero vederelesa la propria riservatezza) l'Ente, ai sensi dell'art. 3 del D.P.R. 184/2006, è tenuto a dare comunicazione della presente richiesta agli stessi i quali possono farne motivata opposizione entro 10 gg.
	Luogo e data
	(firma del richiedente)
	N.B. Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità per l'invio tramite posta, fax.
	Salva l'imposta di bollo, è previsto il pagamento degli importi indicati sul sito web dell'Ente, riguardanti il rilascio del documento.
	Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD). L'Azienda Speciale E. Almici, in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità cartacee ed informatiche, per le finalità attinenti all'accoglimento della richiesta di accesso, in attuazione dei compiti di interesse pubblico perseguiti dal Titolare, conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico.
	Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.
	I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamentedal personale e da collaboratori del Titolare del trattamento o dei soggetti espressamente nominati come Responsabili

CARTA DEI SERVIZI

quale autorità di controllonazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).

hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personalie la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, presso l'Ente, all'indirizzomail: ufficioprivacy@ealmici.it. Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma)



Allegato 3/D: Costi di riproduzione per Accesso civico e documentale

- 1. riproduzione cartacea in formato A4 o A3, b/n:
 - fino a 50 pagine: €. 25,00;
 - fino a 100 pagine: €. 50,00;
 - fino a 150 pagine: €. 75,00;
 - fino a 200 pagine: €. 100,00;
 - fino a 250 pagine: €. 125,00;
 - fino a 300 pagine: €. 150,00;
 - fino a 350 pagine: €. 175,00;
 - fino a 400 pagine: €. 200,00;
 - oltre 400 pagine: €. 300,00.
- 2. riproduzione cartacea in formato A4 o A3, a colori:
 - fino a 50 pagine: €. 50,00;
 - fino a 100 pagine: €. 100,00;
 - fino a 150 pagine: €. 150,00;
 - fino a 200 pagine: €. 200,00;
 - fino a 250 pagine: €. 250,00;
 - fino a 300 pagine: €. 300,00;
 - fino a 350 pagine: €. 350,00;
 - fino a 400 pagine: €. 400,00;
 - oltre 400 pagine: €. 600,00.
- 3. riproduzione digitale da originale cartaceo (scansione documento in formato A4):
 - fino a 50 pagine: €. 25,00;
 - fino a 100 pagine: €. 50,00;
 - fino a 150 pagine: €. 75,00;
 - fino a 200 pagine: €. 100,00;
 - fino a 250 pagine: €. 125,00;
 - fino a 300 pagine: €. 150,00;
 - fino a 350 pagine: €. 175,00;
 - fino a 400 pagine: €. 200,00;
 - oltre 400 pagine: €. 300,00.
- 4. Fornitura supporti informatici da parte dell'Azienda:
 - Costo per ciascun CD €. 2,00;
- 5. Trasmissione via fax (solo A4 b/n):
 - per pagina: €. 0,50;
- Diritti di ricerca (costo a forfait, nel caso in cui la richiesta di accesso non fornisca informazioni sufficienti per consentire la rapida identificazione del documento richiesto): € 50,00;
- 7. Spedizione postale: equivalente alla tariffa postale vigente;
- 8. Esenzione prevista in caso di documenti già formati digitalmente e trasmissibili via e-mail ordinaria o PEC, qualora le dimensioni del file lo consentano (indicativamente sotto i 20 MB): € 0,00.



Allegato N° 4

RILEVAZIONE CUSTOMER PER I FAMIGLIARI

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Il CDD è un servizio educativo, assistenziale e sanitario convenzionato con il Comune e con L'Azienda Territoriale di tutela alla salute (ATS).

Questo questionario rappresenta per noi uno strumento prezioso, innanzitutto perché ci permette di avere una valutazione da parte vostra del servizio e di tutto ciò che ogni anno facciamo al CDD e ci permette di ascoltare maggiormente i vostri bisogni e di migliorare sempre di più.

Inoltre il questionario di soddisfazione è uno strumento richiesto dall'ATS e visionato in sede di ispezione, proprio perché garantisce un'elevata qualità del servizio.

Il questionario è anonimo pertanto chiediamo che la vostra valutazione sia il più possibile sincera.

Le risposte possono essere da 1 a 5 secondo questi valori:

1 = per nulla

2= poco

3 = abbastanza

4= molto

5= completamente positivo

PARTE 1: LA DIMENSIONE EDUCATIVA

		Per nulla	Poco	Abbast.	molto	Compl. positivo
1-	Pensando alle capacità del suo famigliare le attività proposte sono interessanti e stimolanti?	1	2	3	4	(5)
2-	Il numero delle attività è adeguato?	①	2	3	4	S
3-	Le attività proposte si sono rivelati efficaci per il suo famigliare (si sono evidenziati progressi)?	1	2	3	4	(S)

	C• Centro D	D	• Dis	D
•	Na	t		e
				9

4- Quest'anno abbiamo attivato 3 percorsi con professionisti completamente gratuiti per le famiglie. Come ritiene la proposta di attività gestite da professionisti esterni?	1	2	3	4	(5)	
Le chiediamo di dare un giudizio solo in quelle che suo/a famigliare ha fatto (segnare la partecipazione o meno e l'eventuale livello di soddisfazione)						
Idrokinesiterapia in acqua c/o Centro fisioterapico Vighizzolo (sospesa a febbraio 2020)					0	
Si no	1	2	3	4	(5)	
Il carrozzone online (attivata a ottobre 2020) Si no	1	2	3	4	(5)	
Fisioterapia (sospesa a fine febbraio)	1	2	3	4	(5)	

1.	E' soddisfatto del Progetto educativo individualizzato del suo famigliare?	1	2	3	4	\$
2.	Rispetto all'educatore di riferimento: è soddisfatto del rapporto che ha con lui?	①	2	3	4	(5)
3.	Quanto ritiene importante le comunicazioni telefoniche settimanali o l'uso del diario (per chi lo ha)?	1	2	3	4	(5)



Ha qualcosa da segnalare per quanto riguarda la dimensione educativa?						

PARTE 2: LA DIMENSIONE DI CURA

AZIONI ASSISTENZIALI

		Per	Poco	Abbast.	molto	Compl.
		nulla				positivo
1.	Come ritiene sia il livello di cura del suo famigliare?	①	2	3	4 (3
2.	In particolare nell'assistenza al bagno	1	2	3	4 (3
3.	Nell'assistenza a pranzo	1	2	3	4	3
4.	Nell'igiene dentaria	1	2	3	4 (3
5.	Nell'assistenza e cambio posturale	1	2	3	4	5)
6.	Nel corso dell'anno le sono state fornite/i consigli o aiuti per facilitare l'assistenza anche a casa?	1	2	3	4 (3



AZIONI SANITARIE

		Per nulla	Poco	Abbast.	molto	Compl.
1.	Nella relazione con il medico di medicina generale o dello specialista	1)	2	3	4 (5	
2.	Nella gestione dei referti medici	1	2	3	4) (9	
3.	Nella segnalazione di eventuali esami o visite specialistiche	1	2	3	4) (9	

Ha qualcosa da segnalare per quanto riguarda la dimensione sanitario-assistenziale?								

PARTE 3: LA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

MENSA

	Per nulla	Poco	Abbast.	molto	Compl.
1. È soddisfatto della mensa in generale?	1	2	3	4	3
2. Il menù è vario?	1	2	3	4	3
3. Che cosa riporta il suo famigliare rispetto alla qualità del cibo e delle pietanze (gli piace, non gli piace, salato, insipido)?	1)	2	3	4	3
4. Che cosa riporta il suo famigliare rispetto alla quantità (mangia tanto, torna a casa affamato)?	1)	2	3	4	3



TRASPORTO

TRASPORTO CON VOLONTARI (fino a marzo 2020)

		Per	Poco	Abbast.	molto	Compl.		
		nulla				positivo		
1.	Che trasporto usa il suo famigliare?	Auser						
		Valverde						
		Mezzo personale						
2.	È soddisfatto del tipo di trasporto in generale?	1	2	3	4 (5)		
3.	Il trasporto è puntuale?							
		1	2	3	4 (5)		

TRASPORTO CON GLI EDUCATORI (da giugno a dicembre 2020)

Per limitare i contatti e per contenere maggiormente il virus dal riavvio di servizio di fine giugno il trasporto è in carico agli operatori del CDD

È soddisfatto del tipo di trasporto in generale?	1	2	3	4	(5)		
2. Il trasporto è puntuale?							
	1	2	3	4	(5)		
Ha qualcosa da segnalare per quanto riguarda la dimensione organizzativa?							



PARTE 4: LA DIMENSIONE TERRITORIALE

EVENTI

	Per nulla	Poco	Abbast.	molto	Compl.
Come valuta gli eventi fatti nel 2020 (spiedo di febbraio)?	1	2	3	4	(S)

PARTE 5: PARTE RELATIVA AL LOCKDOWN

	Per	Poco	Abbast.	molto	Compl.
	nulla				positivo
Il suo famigliare ha usufruito di progetti alternativi secondo il decreto Curaltalia art. 48 (attività da remoto tra marzo e giugno)?		SI		NO	
		;	Se SI rispor	ide	
	S	e NO, pas	sare alla pr	ossima pa	rte
 Se si può dirci come giudica: la scelta delle attività individuali 	1	2	3 4) (5)	
 Se si può dirci come giudica: la scelta delle attività di gruppo 	1)	2	3 4) (5)	
3. La durata degli incontri	①	2	3 4) ⑤	
4. La frequenza degli incontri	1	2	3 4) (5)	
5. Qual è il giudizio complessivo dell'esperienza	1	2	3 4) (5)	



		Per nulla	Poco	Abbast.	molto	Compl.
		Traile				positivo
6.	Come giudica l'attivazione della chat RADIO CDD	①	2	3 (4	5	
7.	Ha trovato utile avere comunicazioni e telefonate da parte del coordinatore durante il lockdown	①	2	3 @	5	
8.	Ha trovato utili e/o piacevoli i tutorial inviati e i video creati per le occasioni speciali (giornata autismo, S. Pasqua, 25 aprile)	①	2	3 (4) (S	

Ha qualcosa da segnalare per quanto riguarda al periodo di lockdown?								



PARTE 6: PARTE RELATIVA AL RIAVVIO DI SERVIZIO

Considerando le indicazioni e le normative vigenti (rientro graduale, distanziamento di 2 metri, uso di spazi riservati, strutturazione di gruppi separati utenti e operatori dedicati "cluster o bolle"), il CDD è stato riavviato a fine giugno cercando di attivare nel più breve tempo mensa e trasporto (per chi aveva maggiori necessità) ed estendendo questi 2 servizi ad ottobre per tutti.

		Per nulla	Poco	Abbast.	molto	Compl.
1.	Gli orari del CDD hanno risposto alle vostre esigenze?	①	2	3	4	(5)
2.	La struttura della settimana è stata ben organizzata tra le diverse modalità (presenza CDD, oratorio, remoto e domiciliare?)	1	2	3	4	(\$)
3.	ha gradito la chiusura di una sola settimana ad agosto?	①	2	3	4	(5)
4.	Ha gradito la possibilità di fare attività in modalità diverse e nuove (domiciliare, remoto, consegna di lavori di autonomia a casa)	1	2	3	4	(5)

Ha qualcosa da segnalare per quanto riguarda al periodo di riavvio di servizio?									
	_								
	_								



Grazie davvero per la sua collaborazione!

Ora le chiediamo un ultimo sforzo. Se dovesse fare una fotografia del suo famigliare si vedrebbe (si possono scegliere più opzioni)

- Felicità Entusiasmo Inclusione Stanchezza Noia
- O Attesa
 O Curiosità
 O Rabbia
- **O** Rassegnazione**O** Tristezza
- O Altro_____



RILEVAZIONE CUSTOMER PER DIPENDENTI

QUESTIONARIO PER I DIPENDENTI

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:							



Parte Lockdown							
	MOLTISSIMO	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	SCARSO	MAI	Punteggio
Items	6	5	4	3	2	1	
Quanto ti sei sentito coinvolto/sostenuto nel periodo di lockdown?							
Quanto senti sia stato importante e valorizzato il tuo lavoro nel periodo di "CDD a distanza"?							
Quanto ti senti valorizzato nel lavoro di piccolo gruppo "bolle"?							
Quali sono stati per il tuo lavoro gli aspetti positivi di questo anno lavorativo e delle nuove attività promosse?							
Quali sono stati per il tuo lavoro gli aspetti negativi di questo anno lavorativo e delle nuove attività promosse?							
Su cosa sono pronto a giocarmi nel 2021?							



RILEVAZIONE CUSTOMER PER GLI UTENTI

Questionario di soddisfazione degli utenti

1. Ti piace questo CDD?			
\odot	$\stackrel{\frown}{\Box}$	\odot	
pochissimo	росо	abbastanza	molto
o 			
2. Ti piacciono le attività	che svolgi?		
	$\stackrel{\bigcirc}{\square}$	\odot	
pochissimo	росо	abbastanza	molto
3. Qual è l'attività che pr	eferisci?		
4. Quale attività non ti pi	ace?		
5. Vai d'accordo con i co	mpagni?		
	\odot	\odot	
pochissimo	росо	abbastanza	molto



6. Gli operatori ti sanno ascoltare e aiutare se hai bisogno?



pochissimo



poco



abbastanza



molto

7. Frequentando il CDD impari cose nuove e utili?



pochissimo



poco



abbastanza



molto

8. Ti piace quello che mangi?



pochissimo



poco



abbastanza



molto

9.Ti trovi bene con gli autisti del trasporto? (Auser/Valverde)



no



non saprei



ci

10. Ti trovi bene con gli educatori come autisti?







no

non saprei

si



DOMANDE SUL LOCKDOWN

DOMANDE SO	JL LOCKDOWN	
11. Hai svolto attivit	tà in remoto da marzo a gi	ugno?
⊗	☺	
no	si	
12. Sei stato/a cont	ento/a delle attività in rem	noto svolte?
⊗	☺	©
no	non saprei	si
13. cosa ti è piaciut	o di più in questo periodo?	
a		
b		
14. cosa ti è piaciut	o di meno in questo perioc	do?
c		
d		



COMMENTI

10. Che cosa ti piace di più di questo CDD?					
11. E che cosa ti piace di meno? Cosa vorresti cambiare?					
	DATA				
Tipo di compilazione	Attendibilità della maggior parte delle risposte				
 autonoma parzialmente assistita totalmente assistita (somministrazione per intervista) 	○ buona ○ discreta ○ scarsa				
Firma o sigla dell'operatore che ha somministrato il questionario					



Allegato N° 7 RETTE 2021

La retta di frequenza del C.D.D. per l'anno 2021 è la seguente:

Utenti Residenti e non Residenti nel Comune di Rezzato

-	Retta giornaliera per gli utenti in presenza con pasto	€	50,00
-	Retta giornaliera per gli utenti in presenza/remoto/		
	domicilio senza pasto o assenti	€	45,00

La quota di compartecipazione degli utenti non residenti è definita dai singoli Comuni di provenienza ai quali l'Azienda Speciale fattura mensilmente:

La quota di compartecipazione degli utenti residenti a Rezzato viene definita per ogni utente sulla base della presentazione del modello ISEE.

Spese di trasporto

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

CARTA DEI SERVIZI



MODULO APPREZZAMENTI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI

Allegato 7- Modulo apprezzamenti/lamentele/suggerimenti

Gentile Signora/Egregio Signore,

Con l'obiettivo di un continuo miglioramento del servizio erogato, in un'ottica di condivisione delle valutazioni con i fruitori del servizio, mettiamo a Sua disposizione questo modulo attraverso cui Lei potrà segnalarci sia i riscontri positivi delle prestazioni ricevute che le eventuali lamentele, segnalazioni di disservizi, difformità nella erogazione del servizio rispetto alla Carta dei Servizi, proposte di miglioramento ed ogni altro suggerimento utile per migliorare la qualità delle prestazioni.

Il modulo, compilato in tutte le sue parti (le ricordo che non verranno prese in considerazioni segnalazioni anonime), va inserito nell'apposita cassetta collocata all'ingresso della struttura RSA. Entro 30 giorni dalla consegna verrà contattata da un nostro incaricato per la risposta alla Sua istanza.

RingraziandoLa per la collaborazione, le porgo i nostri più cordiali saluti.

		Il Direttore Ge	nerale	
Alla c.a. del Direttore Generale				
Il/lasottoscritto/a				
residente a	via		n	
Tel	Fax	e-mail		
Parente di (nome e cognome dell'o	•	_		
Livello di parentela con l'ospite:				
□ coniuge/ex convivente				
□ figlio/a				
□ fratello/sorella				
□ altro(specificare)				
Ricoverato al				
1 nucleo giallo□ 2 nucleo azzurro	☐ 3 nucleo bianco			
Centro Diurno Integrato	☐ Centro Diurno Di	sabili 🗆		
espone la propria:				
□lamentela				
□apprezzamento				
□suggerimento				





rispetto a (specificare descrivendo prevemente le circostanze dell'apprezzamento/tamenteta).
INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI Art. 13 Regolamento (UE) n. 679/2016 – Regolamento generale sulla protezione dei dati
Gentile Signore/a,
La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche, effettuate anche con strumenti elettronici,
al fine di valutare la qualità dei servizi e/o delle prestazioni socio sanitarie offerte e verificare il grado di soddisfazione della Clientela; la raccolta dei dati è connessa al perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare. La compilazione del questionario è facoltativa e un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire delle prestazioni socio sanitarie.
In ogni caso, le Sue valutazioni saranno trattate in modo anonimo, cioè senza alcun riferimento alla Sua persona o a dati che possano
consentire di identificarLa, e saranno conservati solo per il tempo necessario al completo svolgimento dell'indagine di qualità.
Successivamente i Suoi dati personali saranno distrutti.
In qualunque momento potrà conoscere le informazioni che La riguardano, verificare se sono esatte, integrarle, aggiornarle, rettificarle, opporsi al loro trattamento per motivi legittimi ed esercitare gli altri diritti riguardanti i suoi dati personali, artt. 15-22 del Regolamento 679/2016, rivolgendosi al
Titolare del trattamento o inviando una mail a: ufficioprivacy@ealmici.it. Resta fermo il Suo diritto di presentare reclamo all'Autorità
italiana, il Garante Privacy, ove ritenuto necessario per la tutela dei Suoi dati personali e dei Suoi diritti in materia.
Data
FIRMA



ELENCO PERSONALE

PERSONALE E FUNZIONI SVOLTE ALL'INTERNO

DEL CDD "NATALE ELLI"

DATI AGGIORNATI A 7 GENNAIO 2021

NOME	RUOLO	TITOLO DI STUDIO	TIPO DI RAPPORTO
Paola Olivares	Coordinatrice	Laurea Sc. Educazione	Dipendente Cooperativa
			La Nuvola nel Sacco
Rebecca Massoli	Educatrice	Laurea Educatore Professionale sanitario	Dipendente Cooperativa
		Professionate Sanitario	La Nuvola nel Sacco
		Iscritta all'albo	
Filippo Nardi	Educatore	Dipl. Educatore Profess	Dipendente Cooperativa
		Iscritto all'albo	La Nuvola nel Sacco
Valèrie Scotti	Educatrice	Dipl. Educatore Profess	Dipendente Cooperativa
		Iscritta all'albo	La Nuvola nel Sacco
Antonioli Giulia	Educatrice	Laurea Sc. Educazione	Dipendente Cooperativa
			La Nuvola nel Sacco
Porta Scarta Alice	Educatrice	Laurea Educatore	Dipendente Cooperativa
		Professionale sanitario	La Nuvola nel Sacco
		Iscritta all'albo	
Raffaella Conforti	OSS	Diploma OSS	Dipendente Cooperativa
			La Nuvola nel Sacco
Ghirardi Paola	OSS	Diploma OSS	Dipendente Cooperativa
			La Nuvola nel Sacco
Laura Tognazzi	Infermiera	Laurea in Infermeria	Dipendente Cooperativa
		Iscritta all'albo	La Rondine





AZIENDA SPECIALE EVARISTO ALMICI

Sede Amministrativa ed Operativa via Santuario, 3 - Rezzato Telefono 030/2791408 - Fax 030/2595811 e-mail direzione@ealmici.it – sito www.ealmici.it R.S.A – C.D.I. – C.D.D.