AZIENDA SPECIALE
Evaristo Almici

AZIENDA SPECIALE "EVARISTO ALMICI"

Ente gestore del:

# CENTRO DIURNO DISABILI "NATALE ELLI"

# CARTA DEI SERVIZI

Rezzto, 18.01.2024

# 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°3 RILEVAZIONE CUSTOMER PER I FAMIGLIARI

ALLEGATO N°4 RILEVAZIONE CUSTOMER PER DIPENDENTI

ALLEGATO N°5 RILEVAZIONE CUSTOMER PER UTENTI

ALLEGATO N°6 RETTE 2021

ALLEGATO N°7 MODULO APPREZZAMENTI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI

ALLEGATO N°8 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 e pubblicata sul sito dell'Azienda Speciale E. Almici.

### 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°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. Al momento dell'ingresso in struttura e/o quando si accede ai vari servizi offerti, all'ospite/utente viene fornita completa informativa sul trattamento dei dati e richiesto il consenso, nel rispetto degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE. L'azienda Speciale 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

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale dell'Azienda Speciale garantisce la massima riservatezza su tutte le informazioni di carattere privato e personale riguardanti l'ospite. In nessun caso, verranno fornite informazioni relative sullo stato di salute dell'ospite, ai familiari e/o persone se non espressamente autorizzato.

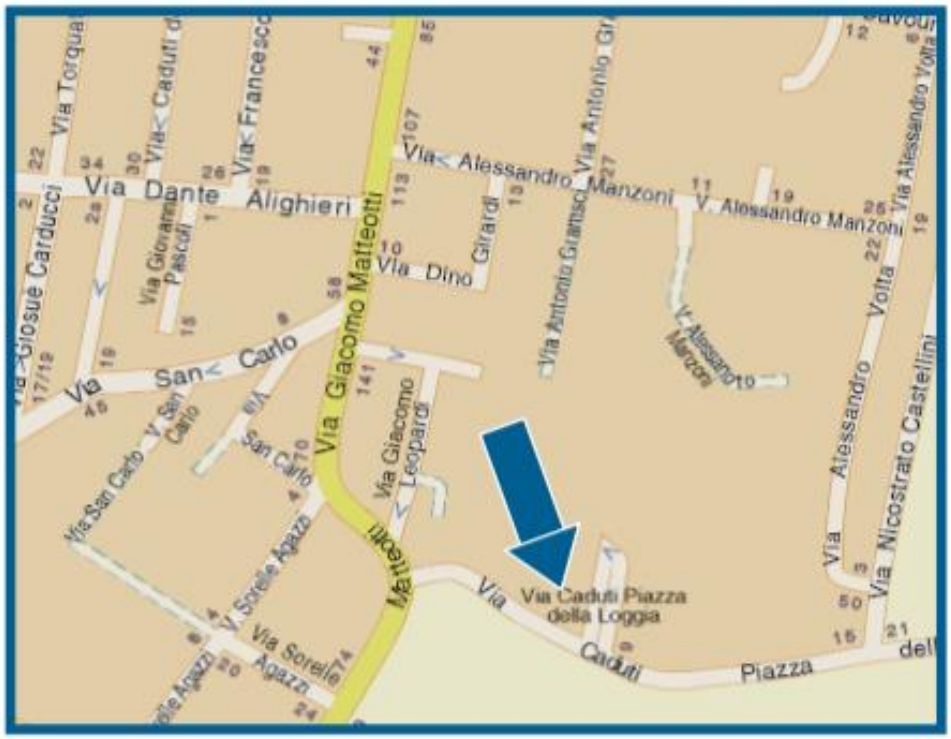
È vietato agli ospiti e si familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e richiesto il consenso ai soggetti interessati

# 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/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 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
- baskin
- arrampicata su parete

### Attività di socializzazione:

- feste
- gite
- esperienze di soggiorno
- giochi

### Attività di inclusione sociale:

- percorsi di integrazione con le scuole dell'infanzia, con la scuola Primaria e con la scuola secondaria di 1° 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
- collaborazioni con associazioni del territorio

### 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
- 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.

# Modalità di funzionamento

## Compilazione piani individuali

Entro il primo mese di frequenza di un nuovo utente un educatore 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 con il 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

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

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) che vengono ingaggiati in base al progetto annuale in essere.

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 e 6 settimane, 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. La ditta di ristorazione attiva una dieta speciale in caso di necessità, previa prescrizione medica.

### *Servizio trasporto*

Gli utenti residenti possono usufruire del servizio di trasporto grazie ai mezzi dell'Azienda.

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

Il servizio di trasporto è gestito dagli operatori del CDD della cooperativa La Nuvola nel sacco con orario 7.30-8.30 e 15.30-16.30.

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 o ASA della Cooperativa che gestisce l'intero servizio.

# 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. Il Presidente dell'Azienda è il Legale rappresentante.

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.

Vd. Organigramma allegato

# 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.

Le rette applicate ai residenti nel Comune di Rezzato vengono fatturate secondo le indicazioni che pervengono dal Comune stesso, 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.

In entrambi i casi non è previsto alcun deposito cauzionale.

Per i soggiorni e per alcune attività, che sono con adesione volontaria dell'utente, saranno eventualmente previsti costi aggiuntivi.

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.

## 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 due 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).

I questionari sono stati sottoposti in modalità online accedendo dal link inoltrato tramite mail o sul broadcast whatsapp del CDD.

# 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 www.ealmici.it 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.

# 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: 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 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 N° 3

## 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 4 secondo questi valori:*

*NV = non valutabile*

*1= ottimo*

*2 = buono*

*3= sufficiente*

*4= insufficiente*

| | Non valutabile | Ottimo | buono | Suffic. | insuffic |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Pensando alle capacità del suo famigliare le attività proposte sono interessanti e stimolanti? | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 2. Come valuta il progetto individualizzato del suo famigliare? | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 3. Rispetto al personale come valuta: Professionalità e competenza | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 4. Disponibilità, pazienza e cortesia | NV | ① | ② | ③ | ④ |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. La relazione del suo famigliare con gli educatori e OSS | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 6. Come ritiene sia il livello di cura del suo famigliare? | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 7. E' soddisfatto dei consigli forniti per facilitare l'assistenza a casa? | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 8. È soddisfatto che il CDD organizzi attività sul territorio? | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 9. È soddisfatto che il CDD organizzi momenti con i famigliari/care giver? | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 10. Come valuta i locali e gli ambienti del servizio? | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 11. Come valuta la pulizia degli ambienti? | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 12. Come giudica complessivamente il servizio di ristorazione? | NV | ① | ② | ③ | ④ |
| 13. Come giudica complessivamente il servizio di trasporto? | NV | ① | ② | ③ | ④ |

14. Cosa apprezza maggiormente?

_____

_____

_____

15. Quali aspetti possono essere migliorati?

_____

_____

_____

# Allegato N° 4

## RILEVAZIONE CUSTOMER PER DIPENDENTI

**QUESTIONARIO PER I DIPENDENTI**

Nome:_____

Cognome_____

Ruolo: _____ Anno di Servizio: _____

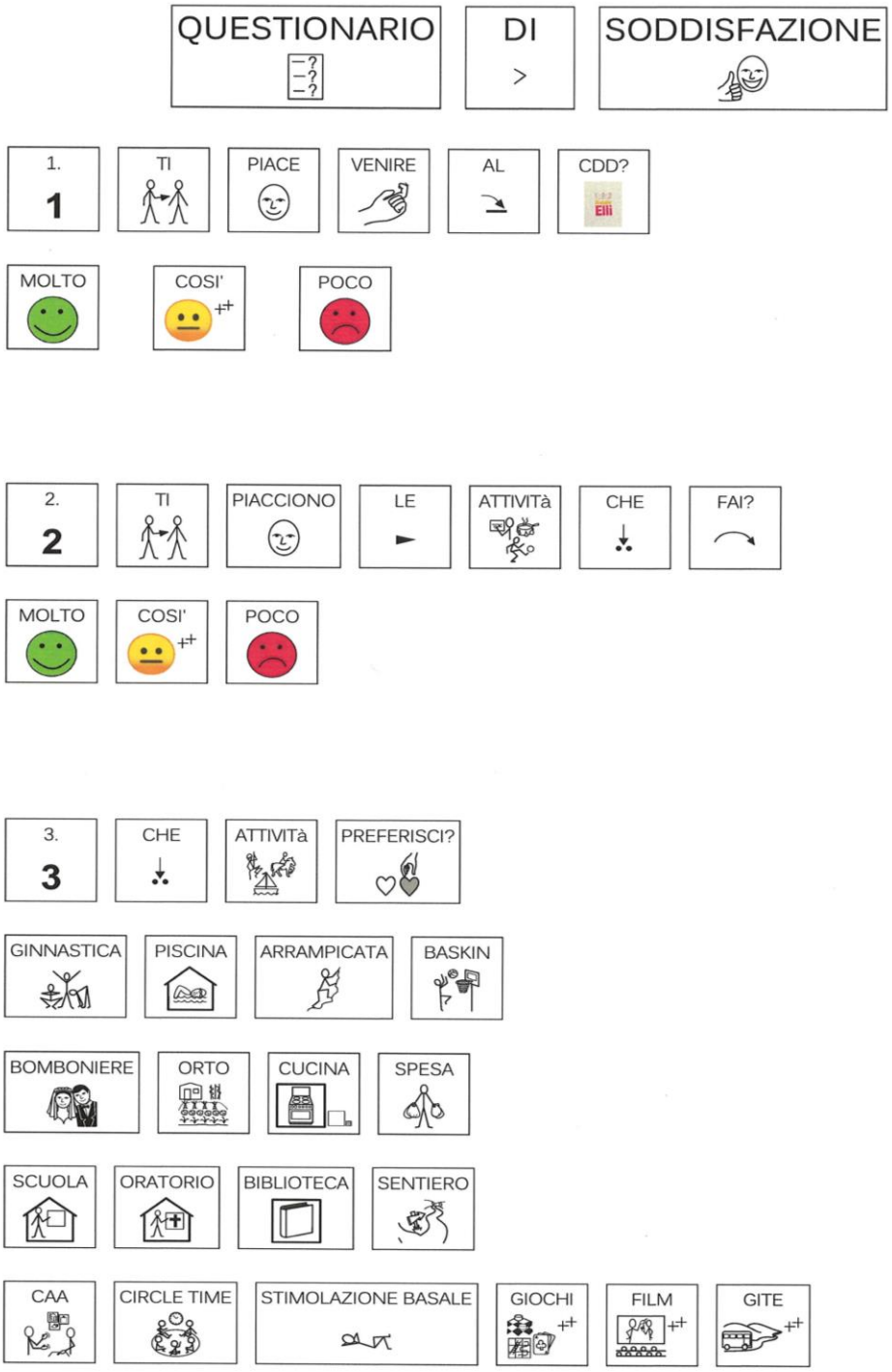
Servizio di Appartenenza: _____ Data di compilazione: _____

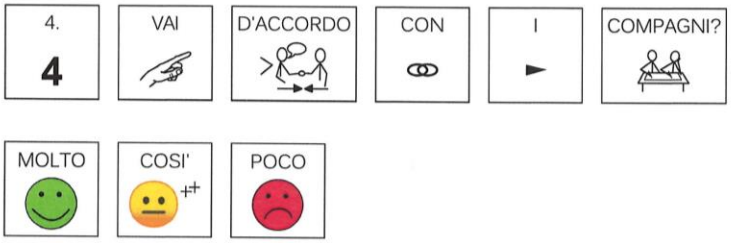
| ITEMS | MOLTISSIMO 6 | MOLTO 5 | ABBASTANZA 4 | POCO 3 | SCARSO 2 | MAI 1 | PUNTEGGIO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1-**Quanto valorizzi il tuo lavoro | | | | | | | |
| **2-**Quanto senti sia valorizzato il tuo lavoro dai tuoi colleghi | | | | | | | |
| **3-**Quanto ti senti di contribuire 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: | | | | | | | |

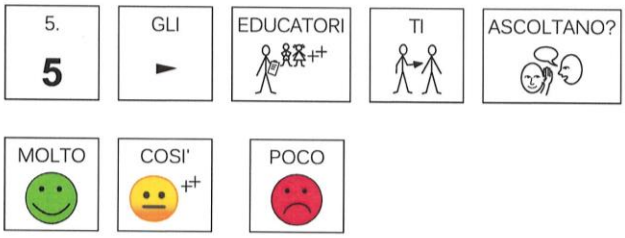
# Allegato N° 5

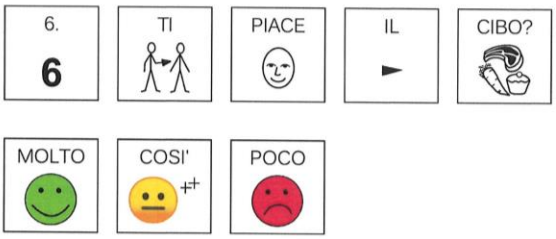
## RILEVAZIONE CUSTOMER PER GLI UTENTI

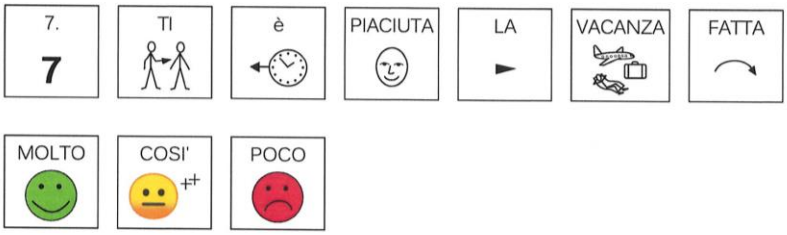
### Questionario di soddisfazione degli utenti

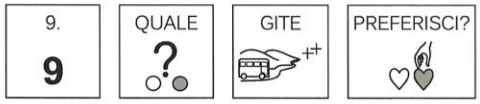


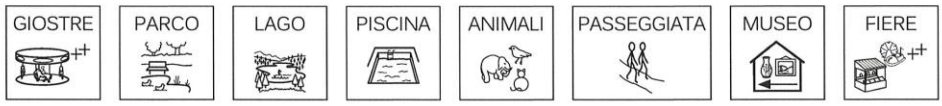

4.
4
VAI
D'ACCORDO
CON
I
COMPAGNI?
MOLTO
COSI'
POCO


5.
5
GLI
EDUCATORI
TI
ASCOLTANO?
MOLTO
COSI'
POCO


6.
6
TI
PIACE
IL
CIBO?
MOLTO
COSI'
POCO


7.
7
TI
è
PIACIUTA
LA
VACANZA
FATTA
MOLTO
COSI'
POCO




DATA_____

| Tipo di compilazione | Attendibilità della maggior parte delle risposte |
|---|---|
| ○ autonoma<br>○ parzialmente assistita<br>○ totalmente assistita<br>(somministrazione per intervista) | ○ buona<br>○ discreta<br>○ scarsa |

Firma o sigla dell'operatore che ha somministrato il questionario_____

# Allegato N° 6

## RETTE 2024

La retta di frequenza del C.D.D. per l'anno 2024 è la seguente:

### Per utenti residenti nel Comune di Rezzato:

- Per ogni giorno di presenza: € 58,00
- Per ogni giorno di assenza € 53,00

### Per utenti non residenti nel Comune di Rezzato:

- Per ogni giorno di presenza € 60,00
- Per ogni giorno di assenza € 55,00

Le rette applicate ai residenti nel Comune di Rezzato vengono fatturate secondo le indicazioni che pervengono dal Comune stesso, 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.

Per i soggiorni e per alcune attività, che sono con adesione volontaria dell'utente, saranno eventualmente previsti costi aggiuntivi.

In entrambi i casi non è previsto alcun deposito cauzionale.

### 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.

# Allegato N° 7

## 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 Generale_____

Alla c.a. del Direttore Generale

Il/lasottoscritto/a_____

residente a _____via_____n_____

Tel_____Fax_____e-mail_____

Parente di (nome e cognome dell'ospite)
_____

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 Disabili ☐

espone la propria:

☐lamentela

☐apprezzamento

☐suggerimento

rispetto a (specificare descrivendo brevemente le circostanze dell'apprezzamento/lamentela):

_____
_____
_____
_____

**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_____

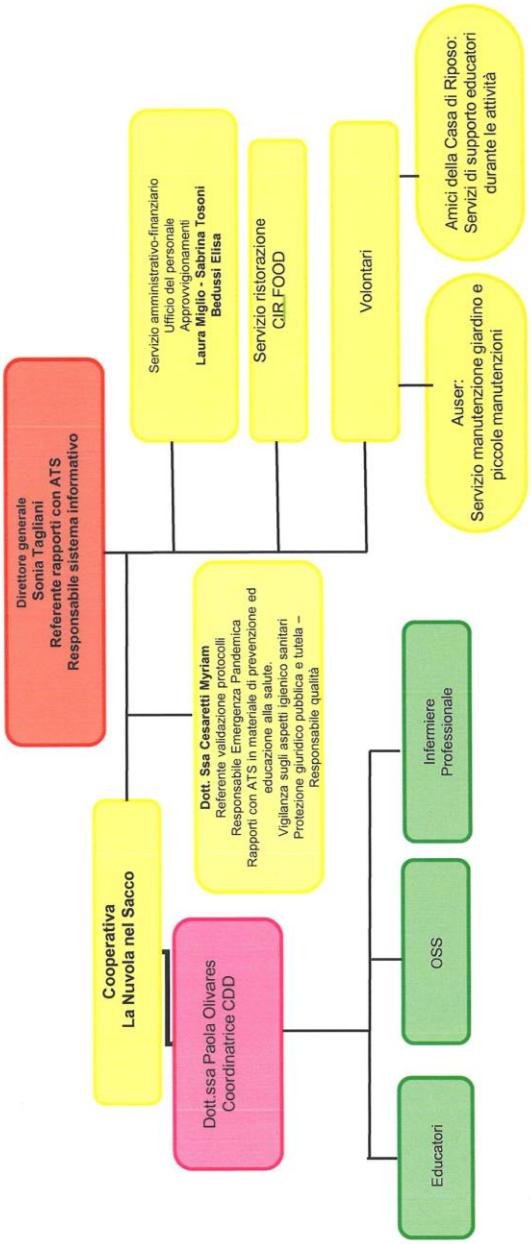
FIRMA_____

# Allegato N° 8

Organigramma Azienda speciale "Evaristo Almici"

C.D.D. "Natale Elli" *(aggiornato al 01.01.2024)*

Datore di Lavoro: Matteo Romano – Presidente e legale rappresentante



C·D·D
Centro Diurno Disabili
Natale Elli

AZIENDA SPECIALE
Evaristo Almici

# AZIENDA SPECIALE "EVARISTO ALMICI"

Sede Legale: Via Santuario, 3 - Rezzato (BS)
Tel. 030.2791408 - www.ealmici.it
direzione@ealmici.it – informazioni@ealmici.it