



AZIENDA SOCIALE CENTRO LARIO E VALLI
Ente strumentale dei Comuni del Distretto di Menaggio
Sede legale: Via Lusardi, 26 -22017 MENAGGIO (CO)
Sede operativa: Via a Porlezza, 10 – 22018 PORLEZZA (CO)

Tel. 0344/30274 - Fax. 0344/70299
Mail: segreteria@aziendasocialeclv.it
PEC: asclv@pec.aziendasocialeclv.it
P.I. 02945720130

CENTRO DIURNO DISABILI Porlezza

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata Gennaio 2020



...CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI SONO DAVVERO SPECIALI...

*Servizio Socio-Sanitario Accreditato dalla Regione Lombardia
Autorizzazione al Funzionamento C.D.D. N. 67
Accreditamento N. 2728
ASST Ubicazione: Menaggio (Como)*

INDICE

1. Tipologia del Servizio e Bacino di utenza
2. Finalità del Servizio
3. Sede
4. Descrizione della struttura
5. Destinatari
6. Autorizzazione al funzionamento
7. Attività e prestazioni
8. Dimensione organizzativa del Servizio
9. Volontariato
10. Cartellino di riconoscimento
11. Accesso alla documentazione sanitaria
12. Documentazione
13. Contatti
14. Apertura del Centro
15. Organizzazione della giornata
16. Chiusure
17. Retta
18. Criteri di ammissione dimissione e documentazione richiesta
19. Contratto d'ingresso
20. Lista d'attesa
21. Visite guidate
22. Tirocinanti
23. Reclamo
24. Sicurezza
25. Servizio mensa
26. Servizi accessori
27. Tutela della privacy
28. Principi fondamentali sull'erogazione del servizio
28. Questionario di soddisfazione dei famigliari degli utenti
29. Questionario di soddisfazione degli operatori

COMUNI CONSORZIATI

L'Ufficio di Piano dei Servizi e degli Interventi Sociali dell'*Azienda Sociale Centro Lario e Valli* del Distretto di Menaggio, su delega dei Comuni del territorio, nell'ambito delle prestazioni e degli interventi di natura socio-assistenziali previste dal Piano di Zona dei Servizi e degli Interventi Sociali del Distretto di Menaggio, istituisce il servizio Centro Diurno Disabili (C.D.D.).

CARTA DEI SERVIZI

La normativa regionale D.G.R. 18334/2004 e 2569/2014 ha disposto che i Centri Diurni Disabili predispongano una Carta dei Servizi che indichi: i servizi offerti, l'ammontare della retta con esplicitazione delle prestazioni comprese o escluse, il questionario di soddisfazione per ospiti e/o familiari, la possibilità di visite guidate alla struttura, le modalità di accoglienza e dimissioni degli ospiti, la modalità di riconoscimento degli operatori, il sistema di valutazione della soddisfazione di ospiti, famiglie e degli operatori, l'Azienda Sociale Centro Lario e Valli ha elaborato la propria carta dei servizi, documento che presenta dettagliatamente i servizi e le modalità di offerta dei medesimi all'interno del Centro Diurno.

Tale documento può essere soggetto a variazioni in base a cambiamenti della struttura, dei servizi offerti, o al tipo di convenzione stabilito con l'Agenzia di Tutela della Salute dell'Insubria - Varese.

1. BACINO D'UTENZA

Il Centro Diurno Disabili ha, come bacino d'utenza, i Comuni del Distretto di Menaggio sottoscrittori del Piano di Zona dell'Azienda Sociale Centro Lario e Valli. L'Agenzia di Tutela della Salute dell'Insubria – Varese.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Disabili ha la finalità di: promuovere le capacità residue e mantenere quelle acquisite accrescendo il livello di benessere psico-fisico della persona; sviluppare abilità e potenzialità manifeste e/o latenti e favorire l'acquisizione di maggiori autonomie; garantire il soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari, riabilitativi, socio-riabilitativi ed educativi in regime di trattamento diurno; stimolare i processi affettivi e relazionali per favorire l'integrazione sociale. In tal senso vengono proposte agli ospiti, coerentemente alle loro caratteristiche, attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione, attività riabilitative, educative e socio-riabilitative per promuovere processi che permettano alla persona di migliorare la qualità della propria vita. Il CDD garantisce le prestazioni sulla base di Progetti Individualizzati in grado di rispondere alla complessità dei bisogni educativi, psicologici, sanitari e sociali del singolo utente e dei suoi familiari.

3. SEDE

Il CDD ha sede in Porlezza (Como), Via a Porlezza 10 –Fraz. Tavordo.

4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il CDD occupa il primo piano e il piano seminterrato delle ex scuole di Tavordo ed è predisposto secondo gli standard regionali. La ricettività massima è di 30 posti.

Piano Terra: composto da 5 laboratori espressivi, servizi igienici, 1 locale infermeria, 1 ufficio del personale educativo (con relativo bagno), 1 stanza con letto attrezzato, 1 spazio collettivo. Ad ogni laboratorio accede un numero limitato di utenti per garantire un adeguato rapporto operativo-relazionale.

Piano seminterrato: composto da 1 locale mensa, cucina per la sporzionatura dei pasti, servizi igienici attrezzati, 1 palestra, 1 locale magazzino. L'accesso al piano seminterrato è garantito internamente da scale e ascensore ed esternamente da una rampa pedonale.

Esterno cortile esterno pavimentato con rampa di accesso per carrozzine. Adiacente al cortile è situato un parco giochi pubblico, ed un ampio parcheggio.

5. DESTINATARI

Il Centro Diurno Disabili di Porlezza accoglie persone di età superiore ai 18 anni e, di norma, sino ai 65 anni, con disabilità dipendente da qualsiasi causa, la cui fragilità è compresa nelle cinque classi della scheda individuale disabile (SIDI)¹, nei limiti individuati dalla vigente normativa (D.G.R. 19874/2004) Il minore di età può essere accolto se sussistono le seguenti condizioni:

- Specifica richiesta del genitore, tutore, curatore o amministratore di sostegno

¹ La scheda SIDI è uno strumento scientifico di rilevazione della "fragilità" e delle capacità dell'utente che fornisce al CDD. Sono elementi atti a valutare il carico assistenziale, educativo di ogni utente ed ad orientare l'insieme di interventi individualizzati. La scheda SIDI, classifica il livello di fragilità di ogni utente in cinque classi e misura il carico assistenziale in minuti settimanali per ognuna delle classi (da 1300 minuti per la prima classe a 600 minuti per la quinta) a cui corrisponde una quota giornaliera (da euro 58,00 per la prima classe a euro 45,00 per la quinta). La scheda Sidi è compilata dal responsabile tecnico tramite SIDI WEB.

- Valutazione da parte dell'ASST di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile o di uno specialista neuropsichiatra di un Istituto accreditato;
- Disponibilità dell'Ente gestore e della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Viene data priorità ai residenti nei Comuni del Distretto di Menaggio sottoscrittori del Piano di Zona dell'Azienda Sociale Centro Lario e Valli. Utenti di comuni fuori distretto possono accedere al servizio previa sottoscrizione di apposita convenzione.

La partecipazione economica degli utenti al costo del servizio è motivata dalle seguenti ragioni:

- per equità rispetto agli utenti di altri servizi erogati a titolo oneroso;
- perché a parità di condizioni è giusto privilegiare coloro che hanno un reddito inferiore;
- per favorire il coinvolgimento degli utenti e stimolarli a partecipare all'organizzazione del servizio;
- per ridurre i costi a carico dei Comuni del Distretto di Menaggio, con conseguente possibilità di ulteriore ampliamento del servizio.

Secondo i principi e i criteri di massima previsti dal Piano Socio Assistenziale della Regione, la partecipazione degli utenti ai costi del Servizio è determinata in relazione alle fasce di reddito I.S.E.E individuale.

IL contributo del servizio è calcolato sulla base dei costi reali, con riduzione, in misura percentuale, determinata in rapporto alle predette fasce di reddito.

I costi del Servizio e la determinazione delle fasce di partecipazione economica sono soggetti a rivalutazione annuale. Ogni anno l'A.S.C.L.V. rilascia dichiarazioni dell'ospite per fini fiscali.

6. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

La struttura è accreditata come C.D.D n. 2728 e autorizzata al funzionamento n. 67 con posti autorizzati n.30.

7. ATTIVITA' E PRESTAZIONI

Le prestazioni educative, psico-sociali curricolari ed extra curricolari offerte dal Centro Diurno sono le seguenti:

7.1 Attività artistiche-creative di disegni e manufatti

Attività espressiva, perline, cucito creativo/big shot, therapy nespesso, vimine e telaio (pezzotti). Queste attività mantengono e sviluppano abilità cognitive e relazionali: motricità fine, attenzione, percezione, pensiero, concentrazione e comunicazione.

7.2 Attività educative di tipo psico-motorio

Si svolgono nella palestra del CDD con il personale educativo ginnastica di mantenimento, dance ability accompagnata dal suono della tastiera. Il contesto è "ludico-creativo" mediante le proprie diverse abilità nel muoversi con gli altri si cerca di svolgere movimenti oltre ai limiti a cui si è abituati.

Le finalità sono artistiche, creative, motorie perché attraverso il gioco e il movimento si manifestano, tensioni, ansie, disagi, poi comunicate attraverso il dialogo all'educatore e ai membri del gruppo. Inoltre, permette anche di aumentare la coscienza di sé, favorisce un buono sviluppo dello schema corporeo e della consapevolezza spazio temporale.

Utilizzo della Console Nintendo per il Trattamento riabilitativo cognitivo-motorio (Wii Therapy). L'obiettivo è la stimolazione video-motoria in soggetti con disturbi dell'attenzione, della concentrazione, del movimento delle

articolazioni degli arti superiori, del linguaggio con ritardo mentale medio-grave . Inoltre facilita il cambiamento attraverso interazioni emotive e soddisfa alcuni principi di base quale il divertimento.

7.3 Fisioterapia

La fisioterapia viene svolta individualmente secondo i bisogni definiti dall'équipe. L'attività è svolta da un fisioterapista che collabora con il centro.

Il programma è periodicamente verificato ed aggiornato e si integra con l'attività equestre, di piscina, dance ability, ginnastica di mantenimento e la wii therapy.

Il fisioterapista svolge un'attività specifica e altamente specializzata a supporto del PI e del PAI. Opera con gli utenti singolarmente o in gruppo secondo le indicazioni dell'équipe o di altri specialisti esterni. Eroga prestazione educativa. Offre consulenza agli operatori circa l'idoneità degli ausili ortopedici, prescritti da specialisti esterni e/o fisiatra.

7.4 Attività d'Integrazione Sociale

Ha lo scopo di mantenere e sviluppare i contatti con il territorio e il contesto ambientale nel quale il Centro è inserito, in collaborazione con altre agenzie del territorio. Attraverso le uscite settimanali, con i mezzi dell'Azienda Sociale Centro Lario e Valli gli utenti fanno esperienze che vanno oltre l'ambiente familiare e quello del CDD. Durante il periodo estivo, il Centro offre agli utenti esperienze pratico-educative diverse da quella vissuta ogni giorno. Le uscite riguardano le attività quali: piscina, attività equestre, bocciofila, bar, centro commerciale, contesti naturali, escursioni, gite sociali.

La disponibilità dei pulmini attrezzati dell'ASCLV e/o della ditta PMG garantiscono la fattibilità delle uscite.

7.5 Attività Educative per il mantenimento del livello culturale e Attività Cognitive Specifiche

Scopo è consolidare e approfondire le conoscenze scolastiche e culturali. Due volte l'anno si realizza il giornale "l'ECO" nel quale gli utenti comunicano alle famiglie e al territorio le proprie esperienze personali e/o di gruppo vissute all'interno e all'esterno del C.D.D. All'interno di tale attività rientra l'uso del computer.

7.6. Autonomia personale

Le autonomie personali, di base e avanzate, incidono sul livello della qualità della vita della persona. Riducono il bisogno di assistenza e aiutano a prendersi cura di sé, del proprio ambiente, delle proprie cose e della propria salute. E' qualcosa di trasversale che si attua quotidianamente all'interno delle attività specifiche e nella relazione con gli altri (educatori, utenti, volontari...)

7.8 Sound Beam

Il sound beam ha lo scopo di promuovere l'integrazione sociale e l'espressività creativa artistica. L'ospite grazie all'utilizzo di strumentazione tecnica, adattata alle proprie esigenze, riesce a trasformare i movimenti del corpo in segnali MIDI che vengono convertiti in suoni.

8. DIMENSIONE ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO

All'interno del Centro operano un responsabile tecnico psicologo, un coordinatore educativo, sette educatori professionali, due OSS, una ASA, un'assistente sociale, una arte terapeuta, un fisioterapista ed una infermiera professionale. La continuità del servizio viene garantita attraverso la sostituzione degli operatori assenti secondo le seguenti modalità: sostituzione su emergenza mediante il rientro dei part-time e sostituzione per periodi lunghi si ricorre a personale esterno.

Obiettivo degli operatori è collaborare, nel rispetto dei diversi ruoli e compiti, per dare una risposta efficace ai bisogni dell'utente. Ogni 15 giorni si tiene l'équipe educativa che consente lo scambio continuo e proficuo tra gli operatori per progettare e pianificare interventi ad hoc per l'utente. Sono inoltre previsti incontri con le famiglie, colloqui individuali, che mirano a dare continuità all'intervento educativo e a monitorare/verificare continuamente gli obiettivi e i bisogni. Ogni utente ha un'educatrice di riferimento che lo segue in modo privilegiato all'interno del Centro ed un Assistente Sociale dell'Area disabilità che ne cura la presa in carico: tali figure sono punto di riferimento anche per i famigliari. Il rapporto con le famiglie è indispensabile per costruire un flusso informativo ed una collaborazione utile a garantire la gestione quotidiana degli utenti e per avere una conoscenza più approfondita dei loro bisogni. Laddove la situazione dell'utente è complessa si propone alla famiglia di partecipare all'interno dell'équipe per favorire i percorsi di condivisione più che opposizione e per individuare un obiettivo partecipato che sia comune al CDD e alla famiglia. Questa prospettiva mette in luce gli obiettivi ed offre vantaggi del funzionamento dei due sistemi e i contesti di applicazione degli obiettivi da raggiungere oltre al benessere dell'utente.

8.1 RESPONSABILE TECNICO E PERSONALE

La responsabile tecnica del Centro è uno psicologo a cui compete ogni decisione relativa all'organizzazione generale della struttura. Inoltre, mette a punto la psicoeducazione con attività specifiche rivolte agli utenti per acquisire maggior indipendenza. Segue la metodologia di lavoro e il progetto complessivo (obiettivi, sviluppi...). Svolge attività di supervisione all'équipe educativa due volte al mese.

Offre agli utenti e alle famiglie consulenza e supporto psicologico per affrontare situazioni particolarmente cruciali (es. identificare i comportamenti problematici, gestire comportamenti problema che possono interferire con l'apprendimento o con le abilità già apprese) grazie alla specifica formazione ed esperienza.

Supervisiona gli operatori durante l'équipe nell'analisi e discussione dei casi supportando la predisposizione di progetti individualizzati e di interventi mirati e rispondenti ai reali bisogni degli utenti.

Cura, insieme all'équipe educativa, programmazione, organizzazione, attuazione e verifica delle attività curriculari ma anche attività extra.

Rileva le varie necessità e si adopera per il buon funzionamento del C.D.D. sotto i vari aspetti (es. armonizzare le relazioni tra operatori, supervisionare i programmi, i Fasas ecc.). Provvede ai necessari adempimenti gestionali e costituisce un punto di riferimento e di collegamento tra famiglie, Agenzie del territorio, Azienda Sociale Centro Lario e Valli, ATS di riferimento (in particolare per adempiere al debito informativo nei confronti della regione: schede di individuali disabili-Sidi, standard di assistenza, riunioni con le famiglie ogni trimestre).

8.2 COORDINATORE ED EDUCATORI

La coordinatrice educativa ha il ruolo di coordinare l'equipe a livello educativo, promuove azioni ed iniziative della struttura, progetta interventi educativi, organizza ed elabora ipotesi metodologiche a seconda dei bisogni dell'utenza. Controlla e supervisiona le tempistiche di aggiornamento dei fasas ed il corretto utilizzo delle attrezzature del CDD.

Tali azioni devono essere condivise con il responsabile tecnico. La finalità della relazione tra responsabile e coordinatore è quella di condividere gli obiettivi della struttura e allo stesso tempo condividere il processo metodologico. Il coordinatore motiva ed attiva gli operatori nell'attuazione degli interventi in relazione agli obiettivi, esplicitando la connessione azioni-obiettivi. Inoltre, all'interno dell'equipe educativa propone e/o raccoglie azioni, iniziative, strategie di risoluzione relative a problematiche, interventi educativi, ipotesi metodologiche.

Le educatrici professionali che operano nel Centro rendono possibile l'attuazione dei programmi educativi e il raggiungimento/soddisfazione dei bisogni dell'utente.

Attraverso professionalità e competenze attuano le linee educative definite in équipe e portano avanti nel concreto le attività quotidiane.

L'aspetto più importante rimane il continuo contatto con l'utente, la capacità di osservare, relazionarsi, proporre e stimolare modalità sempre più efficaci e adeguate che mirano allo sviluppo di una vera qualità di vita.

Ogni educatrice è referente per un gruppo di utenti figura di estrema importanza per l'utente, i familiari, il Responsabile del Centro in quanto è il punto di riferimento interno privilegiato: osserva in modo particolare bisogni, comportamenti, potenzialità dell'utente, aiutandolo a definire e ridefinire programmi, obiettivi, compila il PI (progetto individuale) e il PAI (piano attuazione degli interventi), la relazione di fine anno (allegata al PAI e PI), le

schede di osservazione, i diari, i colloqui avvenuti, visite domiciliari, formazione. Inoltre, insieme al responsabile del Centro conduce colloqui con le famiglie, visite a domicilio.

8.3 II FISIOTERAPISTA – ARTE TERAPISTA E ASSISTENTE SOCIALE

Il fisioterapista svolge un'attività specifica e altamente specializzata a supporto del PI e del PAI. Opera con gli utenti singolarmente o in gruppo secondo le indicazioni dell'équipe o di altri specialisti esterni. Eroga prestazione educativa. Offre consulenza agli operatori circa l'idoneità degli ausili ortopedici, prescritti da specialisti esterni e/o fisiatra.

L'arte terapia è una disciplina alternativa che si serve dei materiali propri dell'Arte. L'arte terapeuta opera con un piccolo gruppo e promuove l'espressione di sé e la comunicazione.

L'assistente sociale dell'area disabilità ha in carico gli utenti del distretto territoriale di competenza. Lavora insieme all'équipe e al responsabile del Centro per rispondere alle necessità e ai bisogni dell'utente e della sua famiglia. Partecipano mensilmente all'équipe e svolge periodiche visite domiciliari insieme al responsabile e alle educatrici. Partecipa alle riunioni con le famiglia laddove necessita la sua presenza.

8.4 PERSONALE AUSILIARIO (ASA-OSS)

Opera interventi igienico-sanitari e di carattere sociale diretti all'utente al fine di recuperare le sue risorse in una prospettiva di autonomia in rapporto alla vita quotidiana e sul dopo di noi. Affianca gli utenti in collaborazione con gli educatori, anche durante le uscite di socializzazione e le gite. Lavora di concerto con altri operatori e professionisti presenti nel CDD.

8.5 SOMMINISTRAZIONE FARMACI

All'interno del C.D.D. la somministrazione dei farmaci può essere garantita ed eseguita solo su richiesta scritta dei familiari/tutori/amministratori di sostegno, prodotta su prescrizione del medico curante o medico specialista. Il tutto deve essere aggiornato all'inizio di ogni anno formativo e comunque ogni volta che vi siano variazioni. La somministrazione dei farmaci è regolamentata da apposita procedura operativa interna. All'interno del C.D.D. è prevista la figura dell'infermiera professionale.

8.6 INTERVENTI SPECIALISTICI SANITARI

Per tali funzioni la struttura si avvale del Servizio Sanitario Nazionale del Territorio oppure di quello extra territoriale. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto della normativa del trattamento dei dati sensibili (D.lgs. 196/03 con successive modifiche).

9. IL VOLONTARIATO

All'interno della struttura esiste una presenza di volontari del territorio che rappresentano una risorsa umana molto rilevante. Operano all'interno della struttura affiancando gli educatori nelle varie attività del Centro.

10. CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

Gli operatori in servizio presso il CDD sono tenuti ad indossare in maniera visibile il cartellino di riconoscimento indicante: nome e cognome, mansione, fotografia e società di appartenenza.

11. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La richiesta di rilascio della documentazione sociosanitaria deve essere presentata dal soggetto esercente la potestà genitoriale, la tutela legale, la curatela, l'amministratore di sostegno dell'utente all'Azienda Sociale Centro Lario e Valli. La stessa, valutata la richiesta, provvederà al rilascio entro il termine di massimo 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza.

12. RILASCIO DOCUMENTAZIONE

L'Azienda Sociale Centro Lario Valli rilascia annualmente alle famiglie degli ospiti del C.D.D. la certificazione della retta ai fini fiscali prevista dall' articolo 10 c.1 lettera b del DPR 917/86 .

13. CONTATTI

Per informazioni è possibile chiedere direttamente al Responsabile del Centro o contattare:

Azienda Sociale Centro Lario e Valli

Tel. 0344.30274 Fax. 0344.70299

Mail: segreteria@aziendasocialeclv.it

Sito: www.aziendasocialeclv.it

14. APERTURA DEL CENTRO

Dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 16:00. Il Centro garantisce un'apertura per almeno 35 ore settimanali e per un numero di 47 settimane all'anno.

- Apertura del Centro ore 9:00
- Inizio attività ore 9:30
- Termine attività ore 15: 30
- Chiusura Centro ore 16:00

15. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

09.00 – 09.30	Accoglienza utenti
09.30 – 11.30	Attività curricolari e merenda (personalizzata)
11.30 – 12.00	riassetto laboratori, igiene personale e preparativi per il pranzo
12.00 – 13.40	Pranzo (mensa convenzionata)
13.40 – 14.00	Relax e igiene personale
14.00 – 15.30	Attività curricolari, merenda (personalizzata) e igiene personale
15.30 – 16.00	Riordino e uscita

16. CHIUSURE

Festività Nazionali;

Festività Pasquali;

Agosto (3 settimane)

Festività Natalizie

Programmazione/Formazione (per un massimo di 6 giorni).

17. RETTA

La retta massima deliberata è pari a **550,00 € mensili** mentre per la frequenza part-time la retta da pagare è in proporzione alle giornate frequentate. Tale importo può essere ridotto in base al reddito ISEE (secondo lo schema sotto riportato): chi non presenta la dichiarazione ISEE sarà tenuto a corrispondere la retta massima (vedi regolamento relativo criteri di compartecipazione da parte degli utenti al costo dei servizi socio educativo assistenziali e relativo all'erogazione di contributi denaro gestiti dall'A.S.C.L.V.) .

Fascia di reddito ISEE	% riduzione	Retta mensile
Oltre € 26.000,00	nessuna	€ 550,00
Da € 26.000,00 a € 9.000,00 compresi	In base al reddito	$(\text{Retta CDD} - 275,00 \text{ €}) \times (\text{ISEE} 9.000,00 \text{ €}) + 275,00 \text{ €}$ (26.000,00 € - 9.000,00 €)
Inferiore € 9.000,00	100%	€ 275,00

Nella retta sono compresi il trasporto, la mensa, l'arte terapia, la fisioterapia ed il gioco a bocce; sono escluse l'attività equestre, l'attività di piscina, l'attività di sound beam. La quota del costo dell'attività svolta verrà versata dagli utenti al momento dell'utilizzo del servizio.

In caso di assenza dell'utente, per giustificati motivi, dal centro diurno disabili per più di 15 giorni consecutivi all'interno dello stesso mese, (o se il Centro dovesse essere chiuso per più di 15 giorni consecutivi nello stesso mese) la retta a carico dell'utente verrà ridotta del 40%.

17.1 PART-TIME

E' prevista, come da normativa regionale, la possibilità di frequenza part - time articolabile, in base al programma personalizzato, orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana, con un orario non inferiore alle 18 ore settimanali e alle 3 ore giornaliere (circolare regionale prot. n. G.2005.0009465 del 5/7/2005).

18. CRITERI DI AMMISSIONE DIMISSIONE e DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

L'inserimento di un nuovo ospite presso il C.D.D. è subordinato alla effettiva disponibilità di posti liberi.

Nel caso di indisponibilità di posti per l'inserimento immediato, la persona disabile verrà inserita in una apposita lista d'attesa.

La domanda di ammissione deve essere presentata dalla famiglia/tutore /amministratore di sostegno. La segnalazione da parte dei Servizi che hanno in carico il soggetto dovrà essere corredata da relazione tecnica sulle condizioni dell'utente e le motivazioni all'inserimento.

L'ammissione deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- Copia verbale invalidità civile;
- Copia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/1992;
- Copia del decreto di nomina tutore/amministratore di sostegno;
- Copia tessera sanitaria;
- Copia carta identità;
- Certificato aggiornato di vaccinazione rilasciato dall'ASST;
- Eventuali relazioni psico/educative;
- Eventuali relazioni mediche - referti medici significativi;
- Attestazione ISEE per la determinazione della compartecipazione al costo della retta.

Inoltre, verranno rilasciati dalla struttura ulteriori documenti ad integrazione mediante compilazione di modulistica che saranno conservati presso la sede del C.D.D. e andranno a completare il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fa.S.A.S) di ogni ospite.

La valutazione sull'ammissibilità delle domande di inserimento è curata dall'équipe tecnica dell'Azienda Sociale Centro Lario e Valli è condivisa in équipe multidisciplinare. L'inserimento prevede colloqui preliminari con la famiglia alla presenza della responsabile tecnica e dell'Assistente Sociale. Successivamente il caso viene presentato al coordinatore educativo e all'intera

équipe per la definizione di un programma di osservazione specifico per poter valutare e redigere il Progetto Individualizzato.

Prima dell'ammissione la famiglia e l'utente sono invitati a visitare la struttura oltre a condividere dei momenti di routine quotidiana. L'inserimento avverrà con gradualità in base alle specifiche esigenze organizzative del C.D.D e dell'utente. Durante l'anno la famiglia può fare visita al C.D.D. previo accordo con la responsabile tecnica e/o coordinatore. Al momento dell'ammissione la famiglia dell'ospite o il parente in accordo con l'ente gestore ha l'obbligo di condividere il contratto d'ingresso che esplica sia gli obblighi che doveri tra le parti.

Le dimissioni possono essere richieste A) dall' équipe educativa, sentita la famiglia e i Servizi Territoriali competenti, nel caso in cui il progetto educativo avesse esaurito la sua validità o ci sia la necessità di un nuovo o diverso piano di trattamento. B) dalla famiglia sentiti la responsabile tecnica del C.D.D. e l'assistente sociale dell'area disabilità dell'A.S.C.L.V. C) la dimissione avverrà automaticamente dopo 12 mesi di mancata frequenza dell'ospite.

Alla dimissione viene redatta una relazione e formalizzata mediante la compilazione di apposito modulo custodito presso il C.D.D.

19. CONTRATTO D'INGRESSO

Il contratto d'ingresso viene introdotto dalla L.R. n. 33/2008. All'art. 7, "comma c" è previsto che le persone che accedono alle unità d'offerta sociali e socio sanitarie hanno diritto *"ad essere informate sulle prestazioni di cui è possibile usufruire, sulle condizioni e sui requisiti per accedere alle prestazioni stesse, nonché sulle relative modalità di erogazione, ad esprimere il consenso sulle proposte d'intervento che le riguardano"*.

Pertanto, in adempimento alla citata normativa, l'Azienda Sociale Centro Lario e Valli che gestisce il C.D.D. ha predisposto un "contratto d'ingresso" al fine di dare certezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti, e che all'atto dell'ammissione in struttura del disabile, dovrà essere sottoscritto.

Il contratto d'ingresso è inserito tra gli obblighi nel contratto stipulato tra l'Azienda Sociale Centro Lario e Valli che gestisce il C.D.D. e l'Agenzia di Tutela della Salute dell'Insubria – Varese.

20. LISTA DI ATTESA

Qualora le richieste di ammissione fossero superiori all'offerta, verrà redatta una lista d'attesa: elementi di priorità sono nell'ordine la residenza nei Comuni del Distretto di Menaggio sottoscrittori del Piano di Zona dell'Azienda Sociale Centro Lario e Valli, e la data di presentazione della domanda.

21. VISITE GUIDATE

Per ospiti potenziali e loro familiari è possibile effettuare incontri/visite presso il C.D.D. condotti dalla responsabile tecnica del C.D.D. oppure dalla coordinatrice educativa.

22. TIROCINANTI

Il C.D.D. offre la possibilità di svolgere il tirocinio a tutte le agenzie formative che siano affini alla realtà (Facoltà Universitarie, Scuole Professionali). Pertanto, l'Azienda Sociale Centro Lario e Valli stipula le convenzioni con le singole istituzioni con lo scopo di accogliere i tirocinanti che abbiano compiuto la maggiore età.

23. RECLAMO

La carta dei servizi è uno strumento che ha anche lo scopo di aumentare la consapevolezza e la capacità di valutazione dei servizi da parte di chi ne usufruisce. Questo obiettivo può essere raggiunto solo se si instaura un dialogo reciproco tra coloro che erogano i servizi e i fruitori degli stessi. Nel caso in cui vi fossero delle inadempienze, la famiglia/il tutore/l'amministratore di sostegno dell'ospite possono presentare una segnalazione alla responsabile tecnica del C.D.D.

I reclami possono essere comunicati mediante per via telefonica, orale oppure tramite l'apposita scheda reclamo descrivendo il problema/reclamo. Al reclamo telefonico e/o orale deve seguire una comunicazione scritta su apposito modulo a disposizione nella sede del C.D.D e/o allegato alla carta dei servizi. La referente tecnica dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, risponderà tramite colloquio e successivamente in forma scritta, riferendo il risultato dell'accertamento entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi nel frattempo a rimuoverne le eventuali cause.

SCHEDA RECLAMO N°	
FAMIGLIA dell'ospite/congiunto.....	
OSPITE.....	
INDIRIZZO.....	
TEL./CELL.	E-
MAIL.....	
DESCRIZIONE DEL RECLAMO	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
FIRMA	DATA
RISOLUZIONE DEL PROBLEMA (DESCRIZIONE)	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
INCONTRO CON LA FAMIGLIA DELL'OSPITE:	
Firma del responsabile del servizio	
Data archiviazione reclamo	
Il referente tecnico CDD Vi contatterà telefonicamente entro 15 giorni dalla data del reclamo.	

24. SICUREZZA

L'Azienda Sociale Centro Lario e Valli ritiene fondamentale la tutela della sicurezza degli utenti e del personale e si adopera perché siano applicate le vigenti norme di legge riguardo la sicurezza , assicurando che:

- l'impiantistica sia accuratamente mantenuta e verificata periodicamente da personale qualificato;
- l'emergenza incendio sia garantita attraverso la formazione del personale in base al D. Lgs 81/08 e l'installazione di dispositivi (estintori e cartellonistica) secondo le normative vigenti ;
- tutto il personale interno sia adeguatamente formato sull'aspetto teorico ed applicativo della *D. Lgs 81/08 "Testo unico sulla sicurezza sul lavoro"*, e che sia sottoposto agli esami e alle visite preventive previste dal medico competente;
- tutto il personale abbia frequentato un corso di primo soccorso;
- tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione previsto per la mansione ricoperta.

25. SERVIZIO MENSA

Il servizio mensa è in gestione all'Azienda Sociale Centro Lario e Valli mediante il centro cottura sito nel Comune di Porlezza.

Ogni richiesta di variazione della dieta alimentare parte dalla famiglia o medico specialista con relativa certificazione medica. I pasti sono somministrati con l'ausilio e/o supervisione del personale educativo, OSS, ASA, infermiera appositamente addestrato e autorizzato. Il menù viene consegnato alle famiglie due volte l'anno poiché è stagionale. Tale menù viene definito da un dietologo autorizzato dall'ATS Insubria, ed è esposto in bacheca all'interno del C.D.D. (centro diurno disabili).

26. SERVIZI ACCESSORI

I servizi accessori nella quale prevede la figura di un coordinatore dell'Azienda Sociale Centro Lario e Valli. Tali servizi consistono in tutte quelle attività di supporto, tra cui il trasporto degli utenti, le pulizie, le manutenzioni. Il trasporto degli utenti del C.D.D. è garantito dall'Azienda Sociale Centro Lario e Valli con automezzi attrezzati. Le manutenzioni ordinarie e le pulizie sono garantite dal personale dell'A.S.C.L.V.

27. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI.

Ogni anno il questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione è distribuito ai familiari al fine di rilevare la qualità del servizio percepita, il grado di soddisfazione rispetto all'operato degli educatori e ai Servizi offerti dal C.D.D., la raccolta di eventuali osservazioni e suggerimenti riguardanti il Servizio. L'esito dei questionari vengono riportati durante la riunione con i genitori svolta nel primo trimestre dell'anno successivo oltre ad essere esposti in bacheca del CDD. (Allegato A).

28. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI.

Ogni anno il questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione è distribuito agli operatori che lavorano nel Centro per rilevare la soddisfazione riguardo al lavoro svolto, le condizioni di lavoro, l'organizzazione, i rapporti con colleghi e altre figure presenti, la formazione ecc... (Allegato B). L'esito dei questionari Viene riportato in equipe.

29. TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali raccolti saranno trattati in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 ed all'informativa sul trattamento dei dati, allegata alla presente.

30. PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Disabili indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA dei diritti degli utenti nell'erogazione del servizio senza alcuna eccezione o discriminazione di razza, colore, sesso, lingua, religione o di qualunque altra situazione che si riferisca alla persona disabile o alla sua famiglia. Pertanto è garantita la parità di trattamento a parità di condizione del servizio concesso.

IMPARZIALITA' impegno costante nell'erogazione del servizio ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA' garantire prestazioni continue e regolari.

PARTECIPAZIONE intesa nel fornire informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione dei piani educativi individuali, informandoli sugli obiettivi di benessere creando un clima di fiducia tra l'utente e l'Azienda.

VALORIZZAZIONE DELLA CAPACITA' le diverse figure professionali che operano all'interno della struttura hanno il compito di favorire e stimolare il diritto nella determinazione del proprio sè dell'utente.

EFFICACIA ED EFFICIENZA del servizio inteso in costante impegno da parte dell'Azienda al raggiungimento della organizzazione e degli obiettivi di salute.

ALLEGATO A

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI

Gentile signora, gentile signore,

Le proponiamo la compilazione del questionario sottostante, le cui risposte ci aiuteranno a valutare e a migliorare il servizio che vi stiamo offrendo.

Il Suo parere sul nostro lavoro e sul personale che vi opera saranno utili per evidenziare gli aspetti critici, permettere di migliorare il servizio e trovare le soluzioni più adeguate.

Il questionario è anonimo (non scriva il suo nome) e va consegnato nell'apposita busta bianca.

Ad ogni domanda/affermazione potrà rispondere segnando il suo grado di accordo (da molto d'accordo a per niente d'accordo) nell'apposito spazio sotto la domanda stessa.

Esempio:

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

Il coordinatore del C.D.D.

SPAZIO RELATIVO ALL' ORGANIZZAZIONE ALL'INTERNO DEL CENTRO

1. Ritiene che il Servizio abbia risposto adeguatamente alle esigenze del suo congiunto?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

2. Ritiene che gli operatori abbiano risposto tempestivamente alle esigenze personali?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

3. Ritiene sia stato idoneo il modo di accedere alle informazioni sull'andamento del proprio figlio o congiunto?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

SPAZIO RELATIVO AL PERSONALE IN SERVIZIO

4. Ritiene sia stato adeguato come l'educatore referente abbia comunicato e vi abbia informato?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

5. Ritiene che la giornata è organizzata in modo adeguato?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

6. In generale è soddisfatto di come gli educatori curano l'igiene del vostro congiunto?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

7. Ritiene che sia stato utile confrontarsi con gli educatori?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

8. Secondo Lei i colloqui con il responsabile rispondono ai vostri bisogni?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

9. Secondo Lei i colloqui con il responsabile hanno tempi adeguati (durata, tempestività...)?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

10. Secondo Lei i colloqui con la coordinatrice educativa hanno tempi adeguati (durata, tempestività...)?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

11. In generale è soddisfatto della gestione e dell'organizzazione del CDD

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

SPAZIO RELATIVO ALLE ATTIVITÀ

12. E' soddisfatto dell'informazione riguardo le attività svolte dal CDD?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

13. E' soddisfatto dell'informazione riguardo le attività che il suo congiunto svolge al CDD?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

Alle prossime domande Vi preghiamo di rispondere solo se il vostro figlio usufruisce di quella attività:

14. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto nel laboratorio cucito creativo big shot?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

15. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto nel laboratorio di vimine?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

16. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto nel laboratorio di telaio?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

17. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto nel laboratorio espressivo?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

18. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto nell'attività psicomotoria di equitazione?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

19. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto nell'attività psicomotoria di piscina?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

20. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto nell'attività dance ability?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

21. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto riguardo l'attività fisioterapica?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

22. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto riguardo l'attività di sound beam?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

23. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto dall'infermiera professionale?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

27. Nel complesso è soddisfatto del programma relativo ad uscite e gite?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

28. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto in attività cognitiva?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

29. Nel complesso è soddisfatto del lavoro svolto in attività therapy nespress?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

30. Nel complesso è soddisfatto dell'attività di ginnastica di mantenimento?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

SPAZIO RELATIVO ALL'AMBIENTE

31. Nel complesso è soddisfatto dell'igiene e della pulizia del CDD?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

32. Nel complesso è soddisfatto del servizio mensa?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

33. Nel complesso è soddisfatto del servizio di trasporto?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

ALTRO

34. Quali sono gli aspetti che apprezza maggiormente?

35. Quali sono gli aspetti che apprezza meno?

36. Ritieni utile compilare il questionario?

1 - molto	2 - Abbastanza	3 - Poco	4 - Per niente
-----------	----------------	----------	----------------

Il presente questionario è stato compilato da

1. mamma
 2. papà
 3. entrambi i genitori
 4. parenti
 5. altra figura (tutore/amministratore sostegno...)
-

ALLEGATO B

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI DEL CDD

Gentile dipendente/collaboratore,

Le proponiamo la compilazione del questionario sottostante, le cui risposte ci aiuteranno a valutare e a migliorare i rapporti e le condizioni lavorative e, di conseguenza, il servizio che stiamo offrendo.

Il questionario è anonimo e può essere consegnato nell'apposita cassetta situata all'entrata del Centro Diurno Disabili.

SPAZIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE

Per ogni domanda esprima il suo grado di soddisfazione su una scala da 1 (insoddisfatto) a 7 (molto soddisfatto).

Quanto è soddisfatto

1. del suo lavoro nel complesso?	1	2	3	4	5	6	7
2. della crescita formativo/professionale a Lei consentita?	1	2	3	4	5	6	7
3. dell'autonomia professionale/funzionale di cui Lei gode?	1	2	3	4	5	6	7
4. del lavoro di équipe (confronto, informazioni, coinvolgimento...)?	1	2	3	4	5	6	7
5. del supporto dal punto di vista personale (se ne ha avuto bisogno) da parte del responsabile?	1	2	3	4	5	6	7
6. del riconoscimento da parte di altri per il lavoro da Lei svolto?	1	2	3	4	5	6	7
7. della varietà e creatività del suo lavoro?	1	2	3	4	5	6	7
8. dell'ambiente fisico di lavoro (sicurezza, comodità...)?	1	2	3	4	5	6	7
9. del suo stipendio?	1	2	3	4	5	6	7
10. dell'organizzazione dell'orario di lavoro?	1	2	3	4	5	6	7
11. degli avanzamenti di carriera ottenuti in questa Azienda?	1	2	3	4	5	6	7
12. delle prospettive future all'interno dell'Azienda?	1	2	3	4	5	6	7
13. della sicurezza del Suo posto di lavoro?	1	2	3	4	5	6	7
14. del rapporto con i suoi superiori?	1	2	3	4	5	6	7
15. del rapporto con i suoi colleghi di lavoro?	1	2	3	4	5	6	7
16. del rapporto con i volontari?	1	2	3	4	5	6	7
17. del rapporto con i tirocinanti/borsisti?	1	2	3	4	5	6	7
18. del rapporto con gli autisti?	1	2	3	4	5	6	7
19. della funzione da Lei svolta durante il trasporto?	1	2	3	4	5	6	7
20. della funzione svolta dalla coordinatrice del trasporto?	1	2	3	4	5	6	7
21. della funzione svolta dalla coordinatrice educativa?	1	2	3	4	5	6	7

SPAZIO RELATIVO ALLA RELAZIONE CON GLI UTENTI

Quanto è soddisfatto

1. dell'apporto e del coinvolgimento dell'utente nelle attività?	1	2	3	4	5	6	7
2. del coinvolgimento dell'utente nell'organizzazione?	1	2	3	4	5	6	7
3. dei benefici che l'utente ottiene dal servizio?	1	2	3	4	5	6	7
4. della concordanza tra condizioni di lavoro determinate dai bisogni dell'utente e i suoi diritti di lavoratore?	1	2	3	4	5	6	7
5. del rapporto con i famigliari dell'utente?	1	2	3	4	5	6	7
6. del supporto/confronto dei colleghi nella relazione con l'utente?	1	2	3	4	5	6	7
7. del supporto/confronto del responsabile nella relazione con l'utente?	1	2	3	4	5	6	7
8. del supporto/confronto dei colleghi nella relazione con i famigliari dell'utente?	1	2	3	4	5	6	7
9. del supporto/confronto del responsabile nella relazione con i famigliari dell'utente?	1	2	3	4	5	6	7
10. del passaggio e scambio di informazioni riguardo gli utenti (terapie ?)	1	2	3	4	5	6	7

Quali sono gli aspetti che più la soddisfano?

Quali sono gli aspetti che meno la soddisfano?

Altro

INFORMAZIONI

Contatti e Info:

Azienda Sociale Centro Lario e Valli

Tel. 0344.30274

Fax: 0344.70299

Mail: segreteria@aziendasocialeclv.it

Sito: www.aziendasocialeclv.it

**Raggiungibilità: in auto: strada Provinciale Menaggio-Porlezza Fraz. Tavordo
in autobus: da Menaggio Fermata Tavordo.
le fermate dell'autobus sono a circa 500 metri dalla struttura.**

ALLEGATI:

- ***Modulo reclamo***
- ***Questionario soddisfazione***
- ***Informativa sul trattamento dei dati personali.***



AZIENDA SOCIALE CENTRO LARIO E VALLI
Ente strumentale dei Comuni del Distretto di Menaggio
Sede legale: Via Lusardi, 26 -22017 MENAGGIO (CO)
Sede operativa: Via a Porlezza, 10 – 22018 PORLEZZA (CO)
Tel. 0344/30274 - Fax. 0344/70299
Mail: segreteria@azienzasocialeclv.it
PEC: asclv@pec.azienzasocialeclv.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'**Azienda Sociale Centro Lario e Valli** con sede in Menaggio (CO) Via Lusardi n. 26 (P.IVA 02945720130) (Tel.: 0344.30274 - PEC: asclv@pec.azienzasocialeclv.it) in qualità di **titolare del trattamento dei dati personali**, ex art. 12 e 13 del Reg. UE 2016/679 e del D.Lgs. 51/2018, Vi informa che raccoglierà e tratterà con il supporto di mezzi cartacei, informatici e telematici i dati personali conferiti al fine di ospitare l'ospite al Centro Diurno Disabili erogando tutti i servizi e le prestazioni previste nella Carte dei Servizi, oltre che per l'adempimento dei corrispondenti obblighi sociali, amministrativi, fiscali e di legge correlati alle prestazioni di erogazione dei servizi di cui sopra.

A tal fine di seguito vengono indicati in modo specifico gli scopi del trattamento dei dati personali dell'utente/contraente, le modalità di trattamento ed il periodo di conservazione, nonché i diritti a Voi spettanti.



1. CATEGORIE DI DATI TRATTATI

Nell'ambito dell'esecuzione del servizio richiesto, il titolare del trattamento dei dati raccoglierà/potrebbe raccogliere, tratterà/potrebbe trattare e conserverà/potrebbe conservare i Suoi seguenti dati:

- DATI PERSONALI COMUNI;
- DATI ECONOMICI;
- DATI SANITARI.

I dati raccolti dal Titolare del Trattamento proverranno direttamente dall'interessato e/o dal contraente ovvero saranno ottenuti da specifiche banche dati all'uopo interrogate.

2. FINALITA' DEL TRATTAMENTO

L'Azienda Sociale Centro Lario e Valli tratta i dati dell'interessato per le seguenti finalità:

- a) erogazione del servizio ed esecuzione di ogni altro obbligo derivante dal servizio richiesto;
- b) attività amministrative, organizzative e di gestione dei servizi forniti all'interessato;
- c) adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria tempo per tempo vigente;



3. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Indo S.r.l.s. con indirizzo e-mail dpo@indoconsulting.it

4. MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati avverrà con il supporto di mezzi cartacei, informatici e/o telematici.

La protezione dei dati è garantita dall'adozione di misure di sicurezza finalizzate a consentire l'accesso e l'utilizzo dei dati ai soli operatori autorizzati al fine di garantire l'erogazione del servizio ovvero per svolgere le attività amministrative correlate alla pianificazione secondo i criteri e le tutele previste dalla normativa vigente di settore. Il trattamento dei dati avviene garantendo i requisiti di sicurezza previsti per legge e previa adozione di misure e di accorgimenti che favoriscono la protezione continua e il costante miglioramento.



5. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

Il tempo di conservazione dei dati contenuti nella cartella sanitaria sarà illimitato; nel caso di chiusura le cartelle saranno versate alla ASST competente per territorio.

Gli altri dati personali, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, saranno conservati per la durata di anni 5 (cinque) decorrenti dalla cessazione dell'erogazione del servizio.



6. NATURA DEL CONFERIMENTO

L'interessato o chi lo rappresenta è tenuto a conferire i dati indispensabili all'erogazione del servizio offerto, ai fini dell'erogazione del servizio stesso.



Il mancato conferimento dei dati richiesti o il mancato consenso al trattamento di cui al capoverso precedente, rende impossibile l'erogazione del servizio, per cui in caso di diniego al trattamento non potranno essere erogati i servizi richiesti dall'interessato; se ciò accade in corso di erogazione, il rapporto dovrà necessariamente terminare.



7. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati da Voi forniti non possono essere diffusi. I dati personali sono trattati dal Titolare del Trattamento e dal proprio personale a ciò autorizzato, che opera sotto il controllo del Titolare, nonché dai Responsabili del Trattamento dei dati. Si rende edotto che i dati personali conferiti possono essere comunicati (al fine esemplificativo e non esaustivo), per finalità amministrative, ai seguenti soggetti:

- Comune di residenza;
- ATS Insubria e ASST;
- Regione Lombardia;
- Medico di base.

8. EVENTUALE TRASFERIMENTO TRANSFRONTALIERO DEI DATI

La modalità non è prevista.



9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato ha il diritto di accesso ai dati personali in ogni momento, chiederne la rettifica, qualora non corretti o non aggiornati, chiedere la cancellazione dei dati ad esclusione di quelli richiesti per legge e può chiedere la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano.

L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; il titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

La portabilità dei medesimi dati è garantita, previa richiesta da parte del titolare.

L'interessato può, altresì, chiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.

L'interessato ha il diritto alla revoca del consenso al trattamento dei dati in qualsiasi momento, consapevole che la conseguenza sarà l'interruzione immediata dell'erogazione della prestazione, fermi in ogni caso gli obblighi di legge in capo al Titolare riguardo la conservazione dei dati acquisiti.

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo ad una autorità di controllo.

Pertanto, in ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

L'interessato può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata al titolare del trattamento così come sopra individuato, all'indirizzo postale presso cui ha la propria sede legale in Menaggio (CO) Via Lusardi n. 26 o a mezzo pec all'indirizzo: asclv@pec.aziendasocialeclv.it.

Il titolare del trattamento

SCHEDA RECLAMO N°

FAMIGLIA dell'ospite/congiunto.....
OSPITE.....
INDIRIZZO.....
TEL./CELL.
E-MAIL.....

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA DATA

RISOLUZIONE DEL PROBLEMA (DESCRIZIONE)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

INCONTRO CON LA FAMIGLIA DELL'OSPITE:

Firma del responsabile del servizio

Data archiviazione reclamo

Il referente tecnico CDD Vi contatterà telefonicamente entro 15 giorni dalla data del reclamo.