



Carta del servizio CSE "Pettirosso"

*Ultimo aggiornamento: 20.11.2020
validità 1.12.2020 - 31.12.2021
Data di stampa: 25.11.2020*

Indice

Introduzione.....	3
Chi siamo.....	4
La nostra mission.....	5
I nostri valori.....	6
Il modello di riferimento.....	6
Il servizio CSE.....	8
Personale.....	8
Erogazione del servizio.....	9
Destinatari.....	9
Le fasi dell'accoglienza.....	9
Percorso educativo.....	9
Obiettivi.....	10
Giornata tipo.....	10
Dimissione.....	11
Contatti.....	12
MODULISTICA E ALLEGATI.....	13
1 - CALENDARIO CHIUSURE CSE “IL PETTIROSSO” ANNO 2021.....	13
2 - Richiesta dimissione.....	14
3 - Modulo per la segnalazione di criticità sul servizio.....	15
4 – Autorizzazione all’uso dei dati.....	16
5 – Questionario di soddisfazione cliente.....	19
6 - Questionario soddisfazione iscritto.....	21
7 – Contratto d’ingresso.....	22
8 - Criteri di formazione e modalità di gestione della lista di attesa.....	24

Introduzione

La carta dei servizi rappresenta sia l'impegno da parte dell'ente gestore ad erogare una serie di servizi secondo una serie di standard definiti, sia lo strumento attraverso il quale l'utilizzatore del servizio può monitorare la coerenza di quanto dichiarato.

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus fornisce a sua volta alcuni strumenti di valutazione, definiti nelle procedure dichiarate, e questi stessi strumenti consentono alla stessa di monitorare l'andamento del servizio. Ogni contributo da parte degli utenti, o dei loro rappresentanti legali, serve al miglioramento del servizio, quindi la raccolta delle osservazioni è un momento privilegiato di analisi del servizio stesso.

La carta dei servizi serve anche come contratto e come elemento complementare del contratto di ingresso di ogni singolo utente.

Il presidente di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Principi fondamentali

I Servizi di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus sono fondati sul rispetto di:

principio di eguaglianza per cui ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi offerti da Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus, ed è compito della stessa rimuovere quegli ostacoli che ne impediscono di fatto la distribuzione equa.

Ogni servizio infatti viene erogato a beneficio dei cittadini-iscritti senza alcuna distinzione di nazionalità, lingua, sesso, orientamento sessuale, religione, idee politiche, situazioni economiche;

principio di imparzialità Il comportamento degli organi e degli operatori della Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus nei confronti dei cittadini utenti è ispirato a criteri di trasparenza ed imparzialità.

Le liste di attesa vengono redatte secondo criteri esplicitati sulla carta dei servizi.

principio di semplificazione la semplificazione di ogni azione risulta essere importante per garantire ai non addetti ai lavori la possibilità di avere chiaro le azioni e le modalità educative e/o assistenziali attuate quotidianamente;

principio di continuità i servizi sono erogati in maniera continua e regolare, garantendo i requisiti minimi di apertura stabili per Legge;

principio di efficienza e efficacia La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna a rendere chiari ed espliciti gli obiettivi di ogni attività e servizio erogato. Ogni operatore lavora per il raggiungimento di tali obiettivi in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione, risultati validi per il miglioramento della qualità della vita delle persone iscritte e fornendo strumenti al territorio al fine di renderlo più attivo e partecipe all'inclusione della persona fragile.

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus attraverso verifiche interne e/o esterne monitora la qualità dei servizi forniti elaborando periodicamente piani strategici di sviluppo e piani di miglioramento tenendo sempre al centro il miglioramento della qualità della vita delle persone iscritte e dei suoi familiari;

principio di partecipazione La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus mette a disposizione spazi e infrastrutture allo scopo di rendere gli iscritti e i propri familiari attori alla valutazione delle offerte.

Ogni anno e ad ogni richiesta o variazione del Piano educativo o del Piano di assistenza vengono incontrati iscritti e familiari al fine di redarre in sintonia le azioni educative e/o assistenziali rivolte agli iscritti.

Ogni anno, al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento dei servizi, la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus invia ad ogni iscritto, ad ogni familiare e/o amministratore di sostegno questionari per la rilevazione anonima della soddisfazione di utilizzo del servizio. I risultati successivamente accorpati saranno spunto al miglioramento delle prestazioni erogate.

principio del diritto di scelta La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus promuove il diritto di libera scelta che rientra in quello più ampio della libertà personale del cittadino. Secondo questo principio ciascun cittadino-utente ha diritto di scegliere, tra chi è in grado di erogare servizi dello stesso tipo.

Chi siamo

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus, da quando è stata fondata nel 1983, ha sviluppato la filiera dei servizi per la disabilità aggiungendo, negli ultimi anni, l'area minori, il settore della ricerca e co-progettazione con gli enti locali e, dal 2014, la nascita di un nuovo servizio: Idea Azzurra. Questo ampliamento di orizzonti è stato contemporaneamente causa ed effetto di un corrispondente incremento delle reti di collaborazione che la Cooperativa ha integrato nel proprio sistema di interlocutori primari.

Attualmente i servizi di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus sono:

- CDD “Aprimondo” Centro Diurno Disabili
- CSE “Pettirosso” Centro Socio Educativo
- SET “Servizio Educativo Territoriale
- SFA “Servizio Formazione all’Autonomia”
- CSS “La Fragola” Comunità Socio Sanitaria
- ADE Assistenza Domiciliare Educativa
- SAD Servizio Assistenza Domiciliare rivolta a soggetti fragili
- SD Sostegno Domiciliare per persone in condizione di disabilità
- SAS Servizi di Assistenza Specialistica Scolastica per alunni disabili
- IDEA AZZURRA servizio dedicato ai disturbi e alle difficoltà di apprendimento, consulenza e formazione alle scuole.

La nostra mission

Favorire una cultura condivisa e partecipata che promuova l’inclusione sociale, sul territorio, tramite un lavoro di rete.

Cooperativa si prefigge di svolgere attività socio-sanitarie, educative ed assistenziali, rivolte principalmente – anche se non esclusivamente – a persone con disabilità.

In relazione a ciò, la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi le seguenti attività:

- qualsiasi servizio con finalità il miglioramento /mantenimento della qualità della vita principalmente– anche se non esclusivamente – delle persone con disabilità presso le proprie sedi, presso il domicilio della persona, presso le scuole e presso ogni altro luogo/struttura dove ci sia il bisogno
- Attività di formazione e consulenza principalmente– anche se non esclusivamente – nel settore della disabilità.
- Attività di sensibilizzazione ed animazione, nonché altre iniziative per il tempo libero e la cultura.
- Attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disponibili all’attenzione, al sostegno e all’inclusione principalmente– anche se non esclusivamente –delle persone con disabilità.
- Interventi di sostegno principalmente– anche se non esclusivamente –alla famiglia di persone con disabilità.
- Servizi di supporto all’inserimento lavorativo.
- attività di sostegno a bambini e ragazzi con problemi di apprendimento scolastico
- consulenza per l’acquisto di beni e servizi (ausili) necessari al miglioramento e al mantenimento della qualità della vita
- organizzare incontri, seminari, dibattiti, corsi di formazione, e qualsiasi altra iniziativa atta a favorire lo studio e la preparazione e l’elevazione culturale/professionale dei soci e non soci
- provvedere alla edizione, alla stampa e diffusione, direttamente o in convenzione, di libri, pubblicazione e materiale multimediale di interesse per i soci e i non soci
- organizzazione di servizi di supporto alle attività istituzionali e socio culturale nei comuni principalmente– anche se non esclusivamente – della Valle Camonica.
- porre in essere, in qualsiasi forma, attività finalizzate alla divulgazione e promozione della tradizione e della storia delle comunità (es. Artogne) dove opera la Cooperativa
- procurare a soci e non soci luoghi di convegno e di ricreazione ed in genere adatti all’esplicazione del tempo libero ed a favorire l’aggregazione dei cittadini, provvedendo direttamente o indirettamente alla gestione delle attività connesse anche utilizzando forme di

volontariato.

Il bacino di riferimento dei servizi, indicato come comunità locale, corrisponde al territorio della Valle Camonica, Sebino e Val Seriana e può essere, qualora ne ricorrano i presupposti, ampliato o circoscritto mediante apposita delibera motivata dall'Assemblea dei soci. Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi, compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature ed impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali. Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi. Essa può altresì assumere, in via non prevalente, interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazione riservata dalla legge a società in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi. La Cooperativa inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico. La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative e potrà altresì emettere strumenti finanziari secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa. Gli amministratori sono autorizzati a compiere le operazioni indicate dall'articolo 2529 del codice civile nei limiti e secondo le modalità ivi previste.

I nostri valori

I valori a cui cooperativa Azzurra si ispira ritrovano il suo modello nell'articolo 3 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità "... promuovere il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone; la non discriminazione; la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società; il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa; la parità di opportunità; l'accessibilità; la parità tra uomini e donne; il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità".

Il modello di riferimento

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS dal 2016 si è impegnata nella formazione dei propri dipendenti al modello della Qualità di Vita (QdV) che si può riassumere come il grado di soddisfazione attraverso il quale le persone usufruiscono delle possibilità e delle opportunità ritenute importanti per la loro Vita.

Attraverso questo costruito e attraverso percorsi e presa in carico *ad hoc* gli operatori di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS progettano piani di intervento personalizzati attraverso la valutazione degli otto domini della QdV che sono:

- benessere emozionale
- relazioni interpersonali
- benessere materiale
- sviluppo personale
- benessere fisico
- autodeterminazione
- inclusione sociale
- diritti empowerment

Fulcro del costrutto rimane la centralità della persona con la sua dignità e con la vita che desidera vivere.

Gli interventi sono quindi misurati su ciò che è importante per la persona con disabilità nel rispetto del contesto in cui vive e ha relazioni.

Il modello scelto non vuole solo influenzare gli interventi per le persone con disabilità ma essere la base di un sistema che monitora e migliora la gestione della Cooperativa attraverso soluzioni che mirano all'inclusione e al mantenimento-miglioramento della qualità della vita di ogni attore che ne fa parte.

Il servizio CSE

Il **Centro Socio Educativo (CSE)** "Pettiroso" è un Servizio accreditato in Regione Lombardia che ospita persone disabili di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Il Servizio opera con l'intento di migliorare la qualità della vita delle persone iscritte, attraverso percorsi finalizzati a promuovere e a sviluppare le autonomie e a promuovere l'integrazione sul territorio.

Tali prestazioni sono erogate tramite un percorso educativo che viene condiviso con la famiglia/l'amministratore di sostegno/tutore e l'Assistente Sociale del Comune di residenza. L'obiettivo del CSE, oltre al miglioramento della qualità della vita degli utenti, è quello di supportare la famiglia nella gestione quotidiana e, come enunciato all'art. 8 della convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità: *“sensibilizzare la società nel suo insieme, anche a livello familiare, sulla situazione delle persone con disabilità; accrescere il rispetto per i diritti e la dignità delle persone con disabilità; combattere gli stereotipi, i pregiudizi e le pratiche dannose concernenti le persone con disabilità, compresi quelli fondati sul sesso e l'età, in tutti gli ambiti; promuovere la consapevolezza delle capacità e i contributi delle persone con disabilità”*.

All'interno di questo servizio vengono erogate prestazioni socio-educative costruite ad hoc sui bisogni dell'iscritto e opportunamente rendicontate all'interno di un fascicolo socio-assistenziale individuale (FASAE), frutto di analisi e di azioni educative individuate all'interno da parte dell'equipe educativa

Il CSE è ubicato nella frazione di Montecchio di Darfo Boario Terme in via Mazzini 90 , al primo piano di una palazzina indipendente; è composto dai seguenti locali:, cucina sala da pranzo, sala attività, ufficio educatori, un bagno ospiti, una sala riunioni, un bagno operatori, una sala attività. Al piano terra è presente una sala utilizzabile per le attività

Il servizio è distante 2 km dall'autostazione di Darfo Boario Terme e 2 km dalla Stazione Darfo-Corna della linea Ferroviaria Brescia-Edolo.

Il CSE Pettiroso è autorizzato al funzionamento secondo il DGR 16 febbraio 2005 n20763.

Il CSE garantisce un'apertura di 35 ore settimanali, per un minimo di 47 settimane annue, per un totale di 235 giorni all'anno, dal lunedì al venerdì.

I periodi di chiusura sono comunicati alle famiglie all'inizio di ogni periodo di programmazione annuale e sono contenuti nell'**allegato 1 – Calendario apertura anno...**

Personale

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato ed integrato al fine di garantire all'ospite adeguati interventi personalizzati sotto il profilo educativo. Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento, è garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard di assistenza previsto dalla delibera regionale n. 20763 del 16 febbraio 2005.

Erogazione del servizio

Destinatari

Il CSE “Pettiroso” è rivolto a persone con disabilità che non necessitano di servizi socio sanitari, di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

L'accesso al servizio CDD “Aprimondo”, può essere a tempo pieno o part-time, in base alle valutazioni condivise con la famiglia ed il servizio inviante. La richiesta di inserimento da parte dell'interessato o della sua famiglia deve essere inviata presso il Comune di residenza corredata dalla documentazione eventualmente richiesta da ogni singolo Comune.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da:

- documentazione e relazione da parte dell'assistente sociale di riferimento;
- certificazione della condizione di disabilità;

Le fasi dell'accoglienza

Il primo contatto prevede uno o più incontri preliminari fra gli operatori della struttura, il coordinatore del servizio e i richiedenti.

La domanda di ammissione prevede la sottoscrizione della Carta dei Servizi e la fornitura della documentazione sanitaria dell'ospite.

La presa in carico è preceduta dalla verifica della idoneità tramite un periodo di conoscenza fuori dal servizio.

Alla verifica di idoneità per le persone residenti in un Comune non aderente alla Azienda Territoriale per i Servizi Alla Persona di Vallecamonica all'atto dell'iscrizione viene firmato il contratto di ingresso vedi **allegato 7- contratto d'ingresso**

A questo punto l'utente viene inserito nel servizio. L'utente può richiedere l'accesso part-time, motivando la richiesta che verrà valutata dall'équipe di riferimento assieme all'Ente inviante.

Entro i 30 giorni successivi alla verifica di idoneità, viene stilato il progetto individuale che deve essere sottoscritto dall'interessato o dalla sua famiglia, l'operatore referente del nuovo inserimento, e dall'assistente sociale del Comune di riferimento.

Nel caso in cui la domanda d'inserimento sopraggiunga in un momento in cui il servizio abbia raggiunto la sua massima capienza, la richiesta viene inserita nella lista di attesa. Il coordinatore del servizio si riserva di accogliere le richieste in base all'ordine cronologico ed a criteri di idoneità rispetto all'operatività del servizio vedi **allegato 8- criteri di formazione e modalità di gestione della lista di attesa.**

Percorso educativo

Il percorso educativo si esplicita con la stesura del Percorso Individualizzato (PI) che prevede:

- un periodo di **osservazione** dell'utente per valutare abilità e potenzialità;

- individuazione delle **risorse** utili per lo svolgimento del percorso;
- *in itinere*, **condivisione** del PI con la famiglia, che viene periodicamente informata dell'evoluzione o di eventuali cambiamenti da adottare;
- le attività individuali che sono progettate in funzione del PEI (Piano Educativo Individualizzato).

L'attività del CSE si divide in due periodi programmati sull'arco temporale annuale: periodo estivo, da Giugno a Settembre, e periodo invernale, da Ottobre a Giugno. All'interno di ogni periodo, le attività seguono una scansione settimanale.

Sono previste attività complementari in base alle opportunità offerte dal territorio e programmate durante i periodi infra annuali; alcune di queste prevedono un contributo economico da parte degli iscritti.

Obiettivi

Attraverso il percorso educativo assistenziale si tende a fornire all'utente gli strumenti per sviluppare le abilità e i sostegni necessari per la vita quotidiana e il raggiungimento dell'identità personale, coinvolgendolo attivamente nelle scelte di vita e valorizzandone le capacità, al fine di garantire una qualità di vita ottimale. In particolare:

- Perseguire il benessere globale della persona, misurato secondo i parametri previsti dal progetto individuale;
- Mantenere e migliorare i livelli di autonomia acquisiti e sviluppare le proprie competenze, anche queste misurate secondo i parametri previsti dal progetto individuale;
- Favorire l'integrazione sociale nel territorio e negli ambiti di riferimento, attraverso interventi educativi personalizzati;
- Costruire rapporti basati sul rispetto, la comunicazione ed il confronto reciproci come abito mentale nella gestione della relazione, all'interno della cooperativa, con la famiglia e con l'ambito sociale in generale.

Giornata tipo

La giornata tipo al CSE si sviluppa nel seguente modo:

09:00 09:30 Accoglienza al Servizio

09:30 10:00 presentazione delle attività

10:00 12:00 Attività mattutina

12:00 12:30 Igiene personale

12:30 13:20 Pranzo con gli operatori

13:20 14:00 Igiene personale e tempo libero

14:00 14:15 Presentazione delle attività

14:15 15:30 Attività pomeridiana

15:30 16:00 Preparazione e partenza verso le proprie abitazioni

Costi

Nella tabella i costi relativi alla quota socio-assistenziale a carico dell'utente. La retta è comprensiva del pasto.

Descrizione	Retta Iva esclusa
Frequenza giornaliera tempo pieno	27,70 €
Frequenza giornaliera part-time	16,62 €
Assenza Tempo pieno	22,04 €
Assenza Part time	10,96 €

- Alcune attività facoltative (es. vacanze organizzate dal servizio) non sono comprese nella retta ma a carico dell'iscritto.
- Se il pasto viene consumato fuori del servizio (es. ristorante) al fine di svolgere attività di inclusione sul territorio, al cliente può essere richiesta l'integrazione di spesa.
- Può essere richiesto il trasporto dell'utente da e per la struttura di Cooperativa Azzurra, la retta per tale servizio sarà a carico dell'iscritto e avrà un costo definito valutando la distanza e la possibilità di presa in carico da parte di Cooperativa Azzurra.
- Eventuali ingressi a musei, cinema e mostre legati ad attività specifiche sono a carico dell'iscritto.

L'organizzazione e il costo delle attività facoltative, dei pasti fuori dalla struttura e di ingressi a musei, cinema, mostre, saranno comunicati anticipatamente alla famiglia dal coordinatore tramite lettera o email.

Dimissione

L'eventuale dimissione richiesta dall'iscritto, devono pervenire in forma scritta con specificata la data di decorrenza al Comune di residenza e alla Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus con un preavviso di almeno 15 giorni.

Eventuali decisioni di dimissioni dell'iscritto dovranno essere concordate e valutate tra il Comune, la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus, la famiglia e i servizi sanitari competenti.

Altre cause di dimissione sono elencate nel Contatto d'ingresso previsto dalla normativa.

Per la richiesta di dimissione o trasferimento, si veda **allegato 2 – Richiesta dimissione**.

Contatti

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Quarteroni, 10 25047 Darfo Boario Terme
Presidente: Michele Gasparetti
presidente@azzurracoop.org
Tel 0364532374

Uffici Amministrativi: Via Mazzini, 90 Darfo Boario Terme (Brescia)
Tel 0364.532374 - Fax 0364.1911073
e-mail: segreteria@azzurracoop.org
pec: azzurraonlus@servizipec.com

CSE “Pettiroso” di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Mazzini, 90 - 25047 - Darfo Boario Terme (Brescia)
Tel 3290634107
e-mail: cse@azzurracoop.org,

Per appuntamenti, visita struttura e richiesta informazioni è possibile contattare il Coordinatore del Servizio CSE “Pettiroso”

dott. Aldo Barbieri
Tel. 3290634107
e-mail: coordinatorecse-sfa@azzurracoop.org

MODULISTICA E ALLEGATI

1 - CALENDARIO CHIUSURE CSE “IL PETTIROSSO” ANNO 2021

il servizio CSE “Il Pettirosso” di Cooperativa Azzurra resterà chiuso per l’anno 2021 nelle festività nazionali, il giorno del santo patrono di Darfo (San Faustino), nelle ferie estive e in quelle natalizie, come da calendario allegato, rispettando i giorni di apertura consentiti ed obbligatori.

GIORNI DI CHIUSURA ANNO 2021	
GENNAIO	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 vacanze natalizie ed Epifania
FEBBRAIO	15 Patrono San Faustino
MARZO	
APRILE	5 Pasquetta
MAGGIO	
GIUGNO	
LUGLIO	
AGOSTO	Da sabato 7 a domenica 22 ferie estive
SETTEMBRE	
OTTOBRE	
NOVEMBRE	
DICEMBRE	da sabato 25 a venerdì 31 vacanze natalizie

2 - Richiesta dimissione

Il sottoscritto _____ nato il _____

a _____ provincia (____) CF _____

Residente a _____

In quanto legale rappresentante (specificare _____)

di _____

chiede

Alla Cooperativa Sociale Azzurra ONLUS di poter dimettere l'utente di sua pertinenza ad altra struttura per i seguenti motivi:

Data, _____

Firma _____

La **Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus** si impegna ad attivare la procedura di dimissione, in accordo con gli organi competenti, entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, fornendo tutta la documentazione necessaria, secondo quanto previsto dall'**Allegato 3**, per la continuità della presa in cura dell'ospite.

3 - Modulo per la segnalazione di criticità sul servizio

Il sottoscritto _____ nato il _____

a _____ provincia (____) CF _____

Residente a _____

In quanto Iscritto - Genitore – Fratello – Amministratore – Tutore

di _____

desidera segnalare

ad Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus le seguenti criticità rilevate sul servizio:

Data, _____

Firma _____

La **Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus**, ringraziando per la preziosa segnalazione, si impegna entro 5 giorni lavorativi a contattare lo scrivente al fine di verificare i dati segnalati. Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus in caso di disservizio prevede forme di risoluzione alla criticità segnalata.

4 – Autorizzazione all'uso dei dati

Destinari soggetti inseriti

oggetto: INFORMATIVA del trattamento dei dati nel rispetto del GDPR (General Data Protection Regulation) – Regolamento europeo 2016/679

Per:

Nome e Cognome

Informativa sottoposta a:

in qualità di:

Nel rispetto del GDPR (General Data Protection Regulation) – Regolamento europeo 2016/679 Azzurra Società Cooperativa è tenuto ad informarla, rispetto ai trattamenti ai quali sottoporrà i dati personali e sanitari che Lei stesso o altri ci forniranno o che si formeranno nel corso della Sua permanenza nella nostra struttura, circa:

a) finalità del trattamento

I dati raccolti vengono trattati ai seguenti fini:

- consentire l'accesso al servizio;
- produrre valutazioni e documenti periodici al fine di ottemperare agli obblighi derivanti dai contratti di convenzione dei quali la Cooperativa è parte;
- consentire il mantenimento del soggetto al Servizio prestato.

b) modalità del trattamento

la scrittura è organizzata in modo da operare secondo quanto previsto dalle attuali norme in materia di protezione nei trattamenti dati. In particolare opera esclusivamente tramite soggetti incaricati e applica le previste misure di sicurezza, sia logistiche che fisiche.

Il trattamento dei dati avviene sia in forma manuale che automatizzata. In particolare la forma automatizzata consente l'organizzazione dei dati per molteplici criteri di ricerca; tuttavia non vengono poste in essere estrazioni o aggregazioni di dati per finalità diverse da quelle dichiarate al punto precedente né vengono fatte valutazioni basate unicamente sul trattamento automatizzato dei dati.

La particolare natura delle informazioni che vengono trattate ci spinge ad adottare rigide regole di riservatezza e di sicurezza nel trattamento e nella conservazione dei dati. Nessun dato viene portato al di fuori della struttura se non per le comunicazioni descritte nei punti successivi in ambiti strettamente correlati con le finalità che la Cooperativa si propone.

I documenti relativi ai soggetti inseriti vengono conservati in uffici e in armadi non accessibili senza autorizzazione ed il personale riceve precise istruzioni alle quali attenersi nel trattamento dei dati che gli vengono affidati.

Tutta la documentazione raccolta e trattata dalla Cooperativa durante la permanenza presso la sua struttura sarà conservata, con il Suo consenso, anche dopo la cessazione del rapporto con gli stessi principi di riservatezza e di sicurezza.

c) natura del conferimento dei dati e conseguenza di un eventuale rifiuto

I Suoi dati personali, la Sua situazione sanitaria possono essere raccolti e trattati dalla Cooperativa a seguito di comunicazione da parte Sua, da parte del Suo Amministratore di sostegno/tutore, di Suoi familiari, da parte di Enti Pubblici con i quali esista una convenzione, da parte di soggetti privati che ne siano legittimamente a conoscenza.

Il mancato conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità che la nostra Cooperativa si propone potrebbe pregiudicare l'esito del percorso riabilitativo, socio educativo e socio sanitario previsto.

La legge in oggetto tutela in modo particolare quei dati dai quali si possano desumere informazioni idonee a rilevare l'origine razziale o etnica, le convenzioni religiose, le opinioni politiche, nonché i dati idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale. Per il trattamento di questi dati da parte della Cooperativa Lei è tenuto ad esprimere esplicitamente il proprio consenso. Una eventuale negazione di questo consenso non ci consentirebbe di compiere fino in fondo il compito che ci prefiggiamo.

d) ambiti di comunicazione

Per lo svolgimento delle attività descritte ai punti precedenti può rendersi necessaria la comunicazione dei dati acquisiti ai seguenti soggetti:

ai Servizi Sociali di competenza;

- ad enti pubblici o privati che operino per conto o in collaborazione con i Servizi Sociali;
- ad enti pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- ad altre strutture (comunità, organizzazioni) nelle quali il soggetto potrà essere inserito in futuro al fine di documentare il percorso svolto;
- a chiunque, a discrezione del Responsabile, purché la comunicazione sia finalizzata alla tutela della salute dell'interessato o della collettività limitatamente alle informazioni pertinenti a tali finalità;
- ad aventi diritto che documentino la necessità della conoscenza.
- Inoltre i dati possono essere comunicati alle altre strutture consortili nelle quali la Cooperativa è inserita coinvolte nelle pratiche burocratiche necessarie al mantenimento dei rapporti con gli Enti Pubblici di riferimento.

In allegato alla presente informativa Le verrà richiesto di indicare un elenco di soggetti autorizzati alla conoscenza dei Suoi dati e autorizzati ad interloquire con i nostri incaricati. Non verranno fornite informazioni o rilasciata documentazione a soggetti che non rientrino nell'elenco allegato o che non si presentino con una Sua delega valida.

e) diritti di cui all'art 7

In qualità di interessato Lei ha facoltà di esercitare l'accesso, l'aggiornamento, e la cancellazione rivolgendosi per iscritto a Azzurra Società Cooperativa via Quarteroni ,10 25047 Darfo Boario Terme BS.

f) titolare e responsabile del trattamento

Titolare del trattamento dei dati è Azzurra Società Cooperativa.

Titolare del Trattamento dei dati

Azzurra Società Cooperativa Sociale

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Il/La _____

sottoscritto/a

(compilare in caso di amministratore di sostegno o tutore) In qualità
di _____
di _____

dichiara quanto segue:

1) rispetto al trattamento ed alla comunicazione dei dati sensibili nella forma e per le finalità descritte nella suddetta informativa, informato delle conseguenze di un eventuale rifiuto

do il consenso

non do il consenso

2) rispetto alla conservazione dei dati anche al termine della mia permanenza presso la Cooperativa come descritto al punto b

do il consenso

non do il consenso

In caso abbia negato il consenso autorizzo comunque la Cooperativa a conservare la documentazione che mi riguarda purchè venga resa in forma anonima, ai soli fini statistici.

Elenco dei soggetti ai quali possono essere comunicati dati o consegnati documenti come da punto d della presente informativa

Nome e Cognome o Ragione Sociale	Rapporto o grado di parentela

Questo elenco può essere aggiornato nel tempo solo per mezzo di comunicazione scritta.

Luogo _____, data _____ In fede _____

5 – Questionario di soddisfazione cliente

Note di compilazione:

0	1	2	3	4
insufficiente	Ouasi	sufficiente	buono	ottimo

Accoglienza e ascolto					
Come valuta l'accoglienza delle sue richieste?	0	1	2	3	4
Come valuta le risposte alle sue richieste?	0	1	2	3	4
Come giudica il tempo di risposta alle richieste?	0	1	2	3	4
Si sente ascoltato?	0	1	2	3	4
Come valuta l'interesse da parte del personale nei suoi confronti?	0	1	2	3	4
Note e suggerimenti:					
Proposte e offerte					
Cosa pensa delle proposte educative rivolte al suo familiare/assistito?	0	1	2	3	4
Ritiene che siano adeguate al suo familiare/assistito?	0	1	2	3	4
Quanto si sente coinvolto nella scelta di tali proposte?	0	1	2	3	4
Come valuta l'organizzazione di tali proposte?	0	1	2	3	4
Note e suggerimenti:					
Ambienti e automezzi					
Come giudica la strutturazione degli ambienti in relazione agli iscritti?	0	1	2	3	4
Come classifica la tenuta degli ambienti (pulizia, ordine e manutenzione)?	0	1	2	3	4
Come giudica gli automezzi in uso in relazione agli iscritti?	0	1	2	3	4
Come classifica la tenuta degli automezzi (pulizia, ordine e manutenzione)?	0	1	2	3	4
Note e suggerimenti:					
Personale in servizio					
Come valuta la preparazione del personale in servizio?	0	1	2	3	4
Che valore da' al rispetto degli operatori nei suoi confronti?	0	1	2	3	4
Come giudica il rapporto tra operatore e iscritto?	0	1	2	3	4
Come valuta la preparazione del coordinatore ?	0	1	2	3	4
Che valore da' al rispetto del coordinatore nei suoi confronti?	0	1	2	3	4

Note e suggerimenti:					
Comunicazione					
Cosa pensa della comunicazione dal servizio?	0	1	2	3	4
Come giudica la tempistica delle comunicazioni dal servizio?	0	1	2	3	4
Come giudica la sua possibilità di comunicare con il servizio?	0	1	2	3	4
Note e suggerimenti:					
Attività extra (vacanze)					
Come valuta la/e vacanza/e proposta/e annualmente?	0	1	2	3	4
Note e suggerimenti:					

Note e suggerimenti generali

6 - Questionario soddisfazione iscritto

Note di compilazione:

0	1	2	3
Non mi piace	Così così	Mi piace	Mi piace moltissimo

Ti piace frequentare il Centro?	0	1	2	3
Si mangia bene al Centro?	0	1	2	3
Ti trovi bene con i tuoi operatori?	0	1	2	3
Ti trovi bene con gli autisti?	0	1	2	3
Come ti sembrano gli automezzi della Cooperativa?	0	1	2	3
Come valuti l'ambiente?	0	1	2	3
Come valuti le pulizie?	0	1	2	3
Ti trovi bene con i tuoi compagni?	0	1	2	3
Ti piacciono le vacanze organizzate dal Centro?	0	1	2	3
Le attività Proposte ti piacciono?	0	1	2	3
Quale attività preferisci?				
Note e suggerimenti:				

7 – Contratto d'ingresso

Servizio CSE "Pettiroso" di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus

(ai sensi dell'art. 7 della L.R. del 12 marzo 2008 e della D.g.r. n.3540 del 30.5.2012)

1. PARTI CONTRAENTI

1.1. Ente gestore

Cooperativa Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS con sede in Darfo Boario Terme (BS) Via Quarteroni 10 codice fiscale n. 01865000176 e P. IVA 00660270984

1.2. cliente/contraente

Il Sig./Sig.ra (beneficiario dell'unità d'offerta)

_____ nato/a a _____ il _____

residente a _____ in Via _____ n° _____

cod. fiscale _____

qui rappresentato da

4. Il Sig./Sig.ra _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in Via _____ n° _____

cod. fiscale _____

in qualità di

parente (specificare) _____

tutore

amministratore di sostegno

altro (specificare) _____

In seguito denominato "referente"

1.3. Ente Locale Territoriale

L'ente Locale Territoriale _____ qui legalmente rappresentato dal

Sig./Sig.ra _____ cod.fisc. _____

PREMESSO

che la Cooperativa Azzurra è in possesso di DGR di Accreditamento 4437 del 28.05.2013 con Regional3 11.11.2013 di conferma di Accreditamento in atto.

Decreto ATS contratto numero 14 VCS del 27.04.2016.

SI STIPULA QUANTO SEGUE:

2 OBBLIGHI E PRESTAZIONI

2.1. OBBLIGHI E PRESTAZIONI DELL'ENTE GESTORE

- erogare tutti i servizi e le prestazioni stabiliti dalla Carta dei Servizi, che viene consegnata alla stipula del presente contratto, e declinati nel progetto educativo e/o assistenziale individualizzato, con il libero e informato consenso del referente;
- coinvolgere il cliente e L'ente Locale territoriale (dove previsto) nella definizione del progetto individualizzato e informarli periodicamente sullo stato di avanzamento dello stesso;
- predisporre il fascicolo socio-sanitario individualizzato dell'utente;
- garantire la riservatezza e protezione dei dati acquisiti relativi al Cliente/contraente, ai sensi del GDPR 2016/679
- stipulare idoneo contratto assicurativo a favore dei Clienti/contraenti inseriti a tutela della responsabilità civile per i possibili danni alle persone derivanti dalla permanenza al Servizio;
- rilasciare annualmente la certificazione delle rette ai fini fiscali;
- garantire la custodia di oggetti e beni personali ai sensi degli artt. 1783-1786 del c.c.
Il Servizio non custodisce alcuna somma di denaro appartenente ai clienti, tranne situazioni particolari per le quali è possibile trattenere valori (max 5,00 euro per piccole spese, concordate con gli stessi). La Direzione declina ogni responsabilità circa la sparizione di denaro, di indumenti, di ausili personali o di oggetti preziosi che si dovesse verificare all'interno del Servizio. La Direzione invita quindi di avere in dotazione solo le cose strettamente necessarie alla quotidianità.

2.2. OBBLIGHI E PRESTAZIONI A CARICO DEL CLIENTE/CONTRAENTE

- farsi carico del pagamento della retta mensile
- Pagamento di eventuali spese per prestazioni concordate non previste dalla retta.
- Fornire eventuale documentazione richiesta dal Servizio necessaria per la progettazione e l'evoluzione del progetto individualizzato
- rispettare le procedure ed i protocolli previsti dal Servizio e riportate nella Carta dei Servizi o resi noti tramite apposite comunicazioni;
- concorrere alla definizione degli indirizzi del progetto educativo e/o assistenziale e condividere la
- programmazione delle attività;
- predisporre azioni e ausili necessari al garantimento della sua sicurezza durante la frequenza del Servizio
- condividere e dare il consenso all'utilizzo, dietro prescrizione medica, di strumenti di tutela e protezione dell'ospite, nel caso se ne presentasse la necessità e secondo quanto previsto dall'organizzazione del Servizio.

2.3. OBBLIGHI E PRESTAZIONI A CARICO DELL'ENTE LOCALE TERRITORIALE

- collaborare nelle fasi di inserimento al Servizio;
- partecipare alle fasi di programmazione/verifica del progetto dell'utente inserito;
- sostenere l'onere della retta mensile (ove previsto)

3 RETTA

Il costo giornaliero per l'anno 2020 per la frequenza è pari a € 45,78 IVA esclusa, in caso di assenza la retta si riduce a € 40,12 IVA esclusa; per la frequenza part time è pari a 27,15€ IVA esclusa e in caso di assenza la retta si riduce a 21,49€ IVA esclusa.

Il pagamento della retta deve essere effettuato tramite bonifico bancario intestato a Società Cooperativa Azzurra entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura.

A titolo di garanzia circa il regolare versamento delle rette, all'atto di accettazione deve essere versata la somma fruttifera del valore pari ad una mensilità (30 giorni) di degenza. A fronte di insolvenze economiche, la Cooperativa

provvederà senza ulteriori formalità ad incamerare il deposito cauzionale . In caso di mancato tempestivo pagamento della retta, la Cooperativa secondo i tempi definiti, formalizza diffida nei confronti degli Obbligati a mezzo di raccomandata A/R e richiede la ricostituzione del deposito cauzionale. Laddove il deposito cauzionale non sia ricostituito entro 15 giorni della diffida, il presente contratto si intende risolto di diritto ex art. 1456 codice civile.

4. DIMISSIONI E RECESSO DEL CONTRATTO

il presente contratto ha una durata di tre anni ma può essere risolto per le seguenti motivazioni:

- esplicita richiesta del cliente/contraente con preavviso minimo di 30 giorni;
- gravi e persistenti violazioni del contratto tali da rendere impossibile la fruizione del Servizio;
- inadeguatezza delle prestazioni erogate dal Servizio rispetto all'evoluzione del progetto individualizzato dell'ospite e rispetto all'evoluzione delle sue condizioni psico – fisiche;
- mancato reintegro del deposito cauzionale;
- decesso del Cliente/Contraente

La risoluzione del contratto da parte dell'ente gestore dovrà prevedere un preavviso di almeno 60gg.Gli impegni del presente contratto sono in vigore fino all'effettiva dimissione, ovvero, successivamente fino all'espletamento di tutte le obbligazioni in essere previste dal presente contratto.

Il calcolo della retta dovuta corrisponde all'ultimo giorno di frequenza.

5. CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO DEI DATI

L'Ente Gestore si impegna a rispettare la normativa in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (GDPR 2016/679); il Cliente/Contraente, acquisite le informazioni , acconsente al trattamento dei propri dati nella misura necessaria per il proseguimento degli scopi del Servizio.

Il Responsabile del trattamento è il Presidente di Cooperativa Azzurra Michele Gasparetti.

6. GIURISDIZIONE E CONTROVERSIE

In materia di contestazioni e controversie saranno applicate le vigenti disposizioni di legge, fermo restando, per la competenza dell'Autorità Giudiziaria ordinaria, il Foro di Brescia.

Luogo e data _____

Per l'Ente Gestore il Legale Rappresentante _____

Il Cliente/Contraente _____

Per L'ente Locale Territoriale _____

8 - Criteri di formazione e modalità di gestione della lista di attesa

Ad ogni potenziale ospite viene assegnato un punteggio (tramite la compilazione della tabella sotto riportata) che andrà a posizionarlo all'interno della Lista d'attesa.

In caso di pareggio verrà considerata la data di presentazione della domanda.

La lista di attesa viene rivalutata ogni anno (entro i 15 di gennaio) e ad ogni comunicazione dei

valori esposti nella tabella sotto riportata.

La posizione della lista di attesa può essere richiesta alla segreteria di Azzurra Società Cooperativa Sociale.

Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus si riserva in base ad altri criteri emergenziali di concedere priorità di accesso alla lista di attesa del Servizio.

FAMIGLIA	
Presenza di entrambi i genitori	5
Presenza di un solo genitore	10
Assenza dei genitori	15
RESIDENZA	
Residente in un Comune aderente all'Azienda territoriale per i Servizi alla Persona	15
Residente in un Comune non aderente all'Azienda territoriale per i Servizi alla Persona	5
AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO/TUTORE	
Presenza Amministratore di Sostegno/tutore	15
Assenza Amministratore di Sostegno/tutore	5
COMPATIBILITÀ CON IL GRUPPO ESISTENTE	
Poca compatibilità	2
Buona compatibilità	10
totale	