



Carta dei Servizi

GRUPPO APPARTAMENTO

“LA CASA DI NELLO”

Approvata dall'Amministratore Unico con delibera n. 29 del 05/07/2023

INDICE

1) COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2) PRESENTAZIONE ASP	3
3) PRINCIPI E FINALITÀ	3
4) DISPOSIZIONI CHE POSSONO MODIFICARE LA NORMALE REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E IL RISPETTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI	3
5) PRESENTAZIONE DELL'ATTIVITÀ REALIZZATA PRESSO "LA CASA DI NELLO"	4
Introduzione.....	4
Obiettivi del servizio e destinatari	4
Ammissione e dimissione degli utenti dal servizio	4
Descrizione della fase "Palestra delle autonomie"	5
Collaborazione con il volontariato	6
Caratteristiche della struttura	6
Servizi di supporto:	7
6) IL PERSONALE	7
7) ORGANIZZAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITÀ	7
8) FORMAZIONE E SUPERVISIONE DEL PERSONALE	8
9) COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI	9
10) RECLAMI, QUALITÀ PERCEPITA, PRIVACY E ACCESSO AGLI ATTI	9
11) COSTI A CARICO DEGLI UTENTI	10
ALLEGATO 1 RIFERIMENTI UTILI	11

1) COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Gruppo appartamento "La Casa di Nello", è lo strumento attraverso il quale l'ASP Terre di Castelli "G. Gasparini" garantisce una corretta informazione agli utenti e a tutti gli interessati riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi. È un documento che contiene i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi nonché gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi è consegnata in copia agli ospiti e ai loro familiari/Amministratori di Sostegno o referenti al momento dell'ammissione alle attività.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, in quanto soggetta a periodiche verifiche, integrazioni ed aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità organizzative del servizio nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari e dall'Associazione Magicamente Liberi coinvolta nella realizzazione del servizio.

2) PRESENTAZIONE ASP

L'Azienda pubblica di servizi alla persona (ASP) Terre di Castelli "G. Gasparini" è un'azienda multi servizi e multi settore che eroga servizi ed interventi sociali, socio-assistenziali, socio-sanitari, socio-educativi ed educativi, nell'ambito territoriale del Distretto di Vignola; tale ambito corrisponde a quello dei Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Guiglia, Marano sul Panaro, Montese, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola e Zocca.

I settori di intervento sono: minori e famiglie, anziani, adulti e disabili, fermo restando che gli Enti territoriali soci possono affidare ad ASP la sperimentazione di progetti e servizi rivolti anche ad altri *target*.

La gestione di ASP è improntata alla ricerca di un quadro equilibrato di massima efficacia di risposta ai bisogni degli utenti e alta efficienza nell'utilizzo delle risorse pubbliche assegnate, in un contesto di assoluta trasparenza dell'attività realizzata e dei risultati ottenuti.

3) PRINCIPI E FINALITÀ

L'ASP ispira la propria azione ai principi ed alle finalità individuati dalla L.R. n. 2/2003; in particolare:

- a) rispetto della dignità della persona e riservatezza degli interventi;
- b) adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona; a tal fine ne promuove la formazione come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi e favorisce l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale e delle relazioni interne.

L'ASP promuove inoltre la costituzione di organismi locali di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi, con compiti consultivi, di controllo della qualità e di promozione della solidarietà e dell'attività di volontariato locale.

I principi generali di riferimento, nella gestione dei servizi, sono: **Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Partecipazione, Efficacia ed efficienza, Trasparenza, Legittimità.**

4) DISPOSIZIONI CHE POSSONO MODIFICARE LA NORMALE REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E IL RISPETTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

In ragione del fatto che ASP è tenuta ad osservare ed applicare disposizioni di carattere nazionale, regionale o locale o disposizioni emanate dall'autorità sanitaria, dal Dipartimento di Sanità Pubblica o dall'Ausl di Modena anche a tutela dello stato di salute e del benessere degli utenti e degli operatori,

quanto di seguito indicato potrebbe subire delle modificazioni o temporanee variazioni. In tal caso ASP informerà in modo puntuale e tempestivo i familiari degli utenti già frequentanti e ne darà conto nei colloqui di pre ingresso per gli utenti in fase di ammissione al servizio.

5) PRESENTAZIONE DELL'ATTIVITA' REALIZZATA PRESSO "LA CASA DI NELLO"

Introduzione

Il servizio di autonomia abitativa per disabili denominato "La Casa di Nello" sito a ~~in via Abruzzo n. 32~~ Savignano s/Panaro (MO), non è soggetto ad autorizzazione al funzionamento ma a vigilanza e controllo ai sensi della DGR n.564/00 e s.m.i. ed è un progetto per l'implementazione di esperienze di residenzialità e autonomia, sviluppate nell'ambito della L. 112/2016.

ASP come soggetto gestore dell'appartamento "La Casa di Nello", sperimenta e realizza attività che favoriscano il mantenimento e/o l'acquisizione di abilità e autonomie delle persone disabili coinvolte nel progetto al fine di implementare gradualmente, in un secondo momento, esperienze di residenzialità fino ad arrivare alla convivenza stabile di massimo n.5 ospiti.

Nello specifico non si tratta di un servizio di sostegno a persone fragili, ma di un'opportunità strutturata rivolta a persone disabili con legittime aspirazioni di vita autonoma che potranno convivere con altre persone disabili, che si assumeranno oneri anche economici, per realizzare questo progetto di vita di lungo periodo.

In considerazione della complessità della progettazione e dell'evoluzione continua della stessa influenzata anche da scelte individuali e familiari, il progetto viene realizzato proseguendo per fasi progressive, anche attraverso l'implementazione delle attività presso l'alloggio, e prevedendo verifiche, valutazioni e monitoraggi rispetto l'andamento del progetto e la sua modalità attuativa.

Obiettivi del servizio e destinatari

Obiettivo è quello di intraprendere un percorso a incremento graduale, scandito in fasi e subordinato a verifiche a cadenza semestrale, per assicurare una prospettiva di convivenza per un massimo di 5 persone disabili di norma dello stesso sesso, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, residenti nel Distretto di Vignola, sole o con una rete familiare non in grado di garantire loro un supporto, anche con analisi di prospettiva, con certificazione di disabilità grave ai sensi della L. 104/92 art.3 comma 3 e in grado di affrontare percorsi di rafforzamento della propria autonomia e indipendenza con sufficienti o minime capacità relazionali e autonomie di base.

Il raggiungimento dell'obiettivo di convivenza attraverso una prima fase, antecedente la realizzazione del progetto di residenzialità continuativa, definita "Palestra delle autonomie" alla quale sono ammessi adulti disabili gravi che abbisognano di un accompagnamento verso l'autonomia attraverso l'inserimento in programmi di accrescimento della consapevolezza, di sviluppo delle competenze e delle abilità per la gestione della vita quotidiana e per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile e persone con disabilità grave che necessitano di un percorso di sviluppo e valorizzazione di competenze verso l'autonomia e di promozione dell'inclusione sociale, a tal fine i progetti personalizzati di ogni utente sono condivisi con i competenti servizi e si integrano con gli altri interventi di inclusione già in essere.

Ammissione e dimissione degli utenti dal servizio

L'ammissione al servizio è effettuata dall'Ufficio di Piano, previa individuazione dei possibili partecipanti al progetto da parte del Servizio Sociale Territoriale e valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) integrata, dai Referenti di ASP, che provvederà anche alla definizione del Progetto di Vita Individualizzato.

E' compito del Servizio Sociale in seguito a verifiche con i referenti del servizio di ASP e l'UVM, decidere la dimissione dell'utente perché non più idoneo a proseguire l'esperienza.

La dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite;
- dimissione a seguito di modifica del progetto e/o del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza dell'ospite nell'alloggio;
- ricovero presso altre strutture residenziali e/o soluzioni abitative;
- decesso.

Descrizione della fase "Palestra delle autonomie"

Obiettivo della Palestra è il mantenimento, l'acquisizione e lo sviluppo di autonomie e capacità (personali, ambientali, relazionali, comportamentali) con particolare riferimento alle autonomie collegate ad una ipotesi di vita in appartamento; acquisizione e sviluppo di autonomie anche in chiave di evoluzione personale finalizzata a mantenere e favorire situazioni di domiciliarità.

Il coinvolgimento degli utenti, avviene sulla base di un progetto individualizzato. Pertanto, obiettivi, tempi, durata dell'intervento sono da collegare alle singole situazioni individuali. Ogni situazione, va valutata/verificata in itinere dall'equipe, e con il servizio sociale o se del caso in UVM specifica, organismo deputato alla definizione degli ingressi/dimissioni, con cadenza almeno semestrale.

Sono previsti 3 gruppi da 5 utenti cadauno (totale 15 utenti coinvolti) che frequenteranno moduli settimanali presso l'appartamento. I moduli settimanali partiranno da 1 modulo settimanale per ogni gruppo e un modulo individuale a rotazione a cui seguirà l'incremento, a verifica positiva delle attività realizzate, di un modulo a rotazione di giornata intera che ingloberà uno dei moduli settimanali e successivamente l'esperienza di un pernottamento nell'appartamento per ogni gruppo. A verifica positiva di questo percorso verranno posti altri step per arrivare alla residenzialità di massimo 5 utenti.

Le attività prevedono da un punto di vista metodologico di ampliare gradualmente la sperimentazione di autonomie individuali (se valutate accessibili) e produrre interventi finalizzati a consolidare lo "spirito di gruppo" e le relazioni, quindi al fare e stare insieme, al condividere, allo sviluppo di autonomia/funzionamento del Gruppo (compensazioni reciproche). Queste attività sono accompagnate da strumenti quali schede individuali di sviluppo di autonomie (situazione partenza - autonomie capacità potenzialmente raggiungibili - percorso - esiti) oltre a schede di autonomia del Gruppo (funzionamento del gruppo, dinamica di compensazione reciproca).

Le attività di seguito citate, vanno suddivise in compiti, fasi/sequenze, al fine di determinare le migliori condizioni possibili di accessibilità. Si prevede, tra gli altri: utilizzo di interventi di accompagnamento, sperimentazione diretta e introduzione di elementi facilitatori per l'esecuzione del compito.

L'impostazione dell'intervento, dovrà consentire in ogni partecipante la massima espressione possibile delle potenzialità, autonomie e capacità possedute e sviluppabili. Va da sé che, per caratteristiche personali, la gran parte degli utenti non raggiungerà la piena autonomia nello svolgimento di tutti i compiti previsti ma, al minimo, ne assimilerà una parte, da integrare con interventi di supporto ulteriori e nella logica di compensazione reciproca di gruppo.

Ambiti di attività:

1. sperimentazione gestione casa, a titolo di esempio:

- ✓ fare la spesa, utilizzo denaro, spostarsi per strada, relazionarsi;
- ✓ cucinare (utilizzo "ricettari" - Scansione fasi/sottofasi/ utilizzo di testi scritti o di fotografie in sequenza.....);
- ✓ Pulizie e riordino- igiene casa- cura del cortile
- ✓ Lavare/stirare;

- ✓ Igiene Cura personale;
 - ✓ Vestirsi/svestirsi
 - ✓ Rapporti vicinato;
2. Fruizione territorio:
- ✓ Spostamenti per strada; (previa analisi dei pre-requisiti)
 - ✓ utilizzo mezzi pubblici; (previa analisi pre-requisiti)
 - ✓ fruizione di spazi comuni di aggregazione (bar, cinema, pizzeria) e in generale organizzare interventi di tempo libero;
3. Rapporti con cittadinanza/paese: promuovere e aderire con gradualità a iniziative di divulgazione dell'esperienza e di sensibilizzazione. Frequentare il paese, utilizzare gli esercizi commerciali e i luoghi per il Tempo libero.

Collaborazione con il volontariato

ASP ha sottoscritto apposita convenzione con **l'Associazione Magicamente liberi**, già coinvolta nel percorso di co-progettazione con l'Unione Terre di Castelli per la realizzazione del progetto di autonomia abitativa per il "Dopo di Noi".

Tale convenzione prevede la collaborazione con ASP di tale associazione in particolare per realizzare:

- ✓ attività pratiche (da svolgersi inizialmente nell'ambito dei moduli di attività realizzati da ASP Terre di Castelli e successivamente anche eventualmente in modalità autonoma, concordata e programmata con ASP) con i beneficiari, nell'appartamento e nell'area esterna, offrendo un'ulteriore possibilità di sperimentazione rispetto all'intervento canonico garantito dagli operatori ASP, finalizzate all'acquisizione della capacità, da parte di ciascuno di loro, di svolgere nella massima autonomia possibile individualmente e insieme ai compagni, le azioni necessarie alla vita quotidiana. A titolo di esempio non esaustivo: tenere in ordine l'alloggio, cucinare, usare la lavatrice, gestire le piccole spese personali, ecc..., in preparazione della ipotesi di futura vita abitativa autonoma. Le attività possono realizzarsi in momenti diurni infrasettimanali, fine settimana/festivo e anche serali/notturni;
- ✓ Trasporto/accompagnamento dei beneficiari dall'e/o all'appartamento di Savignano sul Panaro, sede del progetto di autonomia abitativa e ritorno e eventuali trasporti/accompagnamenti collegati alle attività da svolgersi con i beneficiari. Il trasporto può realizzarsi con l'utilizzo di autovetture di ASP Terre di Castelli o in alternativa con mezzi dell'Associazione o dei soci/volontari/altri soggetti dell'Associazione che svolgono l'attività del trasporto.
- ✓ Accompagnare i beneficiari ad eventi sportivi, culturali, ludico ricreativi promossi, fra gli altri, dall'Amministrazione comunale e dalla comunità locale di Savignano sul Panaro e favorire le loro relazioni con il contesto sociale locale.
- ✓ Curare le relazioni con le Associazioni e le Organizzazioni di volontariato di Savignano sul Panaro per allargare la rete dei volontari disposti a seguire con continuità il progetto.

Inoltre assieme a Magicamente Liberi si cureranno le relazioni con le Associazioni e le Organizzazioni di volontariato di Savignano sul Panaro per allargare la rete dei volontari disposti a seguire con continuità il progetto, in quanto, nel rapporto con la realtà territoriale il Volontariato costituisce un interlocutore privilegiato per la realizzazione di quella dimensione di servizio aperto sul territorio e capace di proporre percorsi di integrazione.

Caratteristiche della struttura

La Casa di Nello è collocata in una palazzina di due piani in zona residenziale del comune di Savignano sul Panaro. L'appartamento si trova al piano superiore con ingresso autonomo sia con scale che con Elevatore. Detto edificio, di proprietà privata ma concesso in comodato d'uso gratuito all'Unione Terre di Castelli che lo ha messo a disposizione di ASP per la finalità di gruppo appartamento per persone con disabilità di cui alla normativa sul "Dopo di noi" L. 112/2016, è così organizzato:

- Ingresso sul corridoio zona giorno;
- Cucina con balcone e soggiorno;
- Spazio per operatore con balcone
- Corridoio zona notte;
- 2 camere matrimoniali;
- 1 camera singola con bagno attrezzato per disabili;
- 1 bagno attrezzato per disabili;
- Spazi esterni condominiali;
- Garage.

L'appartamento è stato ristrutturato ed arredato nella logica della casa, ma adattato per l'accoglienza di persone con disabilità (es: bagni attrezzati, tapparelle elettriche, cucina con spazio libero sotto il piano di lavoro per uso carrozzine, ecc.). Il cortile esterno è fruibile comodamente con carrozzine e adeguato a svolgere attività in esterno.

Servizi di supporto:

- o **Servizio di pulizie:** le pulizie ordinarie dell'alloggio vengono realizzate nell'ambito delle attività con gli utenti in quanto parte integrante dell'acquisizione delle autonomie dell'abitare. Nella fase di "Palestra delle autonomie" un intervento settimanale più approfondito e le pulizie straordinarie sono affidate da ASP a impresa contrattualizzata.
- o **Manutenzioni ordinarie e straordinarie dei beni mobili** sono direttamente in capo ad ASP attraverso proprio personale o ditte esterne contrattualizzate;
- o **Manutenzioni ordinarie dell'immobile e ordinarie e straordinarie dell'elevatore** sono di competenza dell'Ufficio tecnico dell'Unione Terre di Castelli che si attiva su segnalazione di ASP;
- o **Manutenzioni straordinarie dell'immobile** sono di competenza della proprietà che viene coinvolta dall'Ufficio tecnico dell'Unione Terre di Castelli;
- o **Attività amministrativa:** Gli uffici amministrativi dell'Azienda sono a disposizione degli utenti e dei loro familiari negli orari di ufficio. Per i contatti consultare gli allegati alla carta dei servizi.

6) IL PERSONALE

L'ASP prepone un **Responsabile di Area Servizi** con funzioni di indirizzo e controllo ed un **Coordinatore** con funzioni di direzione operativa del servizio nel suo complesso. Le attività sono realizzate dalle seguenti figure professionali:

- Educatore Professionale
- Operatore Socio Sanitario (OSS);

7) ORGANIZZAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITÀ

Per garantire il livello qualitativo ottimale di tutte le prestazioni/servizi erogati, vengono utilizzati diversi strumenti di lavoro e modalità organizzative, come di seguito evidenziati:

Rapporti con le famiglie:

Il servizio mantiene e sviluppa i rapporti con le famiglie dei beneficiari con l'obiettivo generale di condividere i progetti attivati, rivolti in particolare ad ogni singolo utente. Vengono quindi organizzate riunioni plenarie per la presentazione della programmazione annuale; ed incontri con la singola famiglia per la discussione e la verifica del progetto o di alcuni aspetti specifici relativi all'utente. La Assistente Sociale responsabile del caso si relaziona con l'equipe dell'appartamento sull'andamento del progetto; l'equipe informa in tempi congrui l'AS in caso di modifiche significative riferite all'intervento individuale dell'utente.

Equipe settimanale:

È la riunione a cui partecipano il coordinatore, gli educatori e gli OSS operanti nel servizio. L'Equipe formula i progetti educativi individuali che vengono successivamente discussi con le famiglie; realizza il monitoraggio dell'attività e i successivi momenti di verifica anche in modo integrato con il Servizio sociale Territoriale. È il momento in cui si garantisce la condivisione delle modalità organizzative e metodologiche. Questi incontri sono parte integrante dell'attività con l'utenza, rappresentando strumenti di lavoro importanti per definire, verificare e modificare l'andamento individuale e complessivo del servizio e garantirne un adeguato livello qualitativo. Nell'equipe viene anche fatta la condivisione dei contenuti della formazione e l'annuale rilevazione del bisogno formativo.

Riunioni di programmazione e verifica:

Periodicamente e comunque sulla base dell'andamento delle attività della Palestra delle autonomie verranno realizzati incontri di verifica e programmazione che coinvolgono ASP Terre di Castelli, Area Welfare dell'Unione Terre di Castelli, l'Associazione Magicamente Liberi ed i familiari; tali momenti potranno vedere incontri a composizione variabile tra i soggetti citati.

Gestione della cartella socio sanitaria

Per la gestione della cartella socio-sanitaria e delle presenze degli utenti, attualmente gestita in modalità cartacea, potrà essere integrata un programma informatico in uso ad ASP.

In essa sono riportati tutti i dati riguardanti l'utente quali:

- Dati anagrafici e anamnestici;
- Documentazione socio – sanitaria;
- Valutazioni degli aspetti cognitivi, comportamentali, ecc..
- Piano Educativo Individualizzato (PEI);
- Documentazione consensi e autorizzazioni;
- Diario giornaliero.

Piano Educativo Individualizzato - PEI

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce per ogni beneficiario nell'elaborazione e realizzazione di un Piano di educativo individualizzato (PEI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la **diversità e l'unicità di ogni persona**.

Il PEI rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni e gli interventi posti in essere per il raggiungimento degli obiettivi condivisi tra le figure professionali, l'utente e i famigliari o le persone di riferimento.

La stesura e realizzazione del PEI vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere e comprendere l'utente nella sua globalità/unicità, ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

8) FORMAZIONE E SUPERVISIONE DEL PERSONALE

A tutto il personale è garantito un aggiornamento permanente, secondo un programma definito annualmente, relativo a problematiche, strumenti di lavoro, progetti innovativi che riguardano prevalentemente i servizi specifici rivolti alla popolazione disabile; viene inoltre garantita la formazione prevista in materia di sicurezza sul lavoro ed altri adempimenti previsti dalla normativa stessa. La definizione del bisogno formativo viene raccolta dal personale annualmente.

Viene inoltre svolta con regolarità un'attività di supervisione. Questa è realizzata da un consulente esterno ed ha come obiettivi principali il supporto nella valutazione di situazioni particolarmente critiche riferite ai singoli utenti o all'intero gruppo, nonché il consolidamento delle competenze relazionali, comunicative e della capacità di lavorare in gruppo.

9) COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

Ruolo e partecipazione del familiare

La presenza dei familiari, laddove presenti, o di altri riferimenti amicali, o dell'amministratore di sostegno, assume un valore fondamentale nella costruzione di questo specifico tipo di progettazione per l'utente e in relazione all'équipe del servizio.

Tale aspetto si esplica favorendo il coinvolgimento, l'informazione e la comunicazione costante rispetto alle attività realizzate.

I familiari possono esprimere la propria partecipazione al progetto della Palestra delle autonomie, attraverso i seguenti strumenti, che hanno la finalità di migliorare la qualità del servizio reso, ovvero:

- **assemblee plenarie** anche con il coinvolgimento della committenza e dell'associazione di volontariato.
- **colloqui/incontri individuali** che oltre ad essere organizzati dal servizio periodicamente anche per la condivisione e verifica del PEI, possono essere richiesti dalle famiglie quando lo ritengono e possono coinvolgere anche l'Assistente sociale.
- **coinvolgimento dei familiari in particolari eventi** o attività speciali o straordinarie.
- **questionario per la rilevazione del gradimento del servizio** che viene periodicamente inoltrato a tutti i familiari.

10) RECLAMI, QUALITA' PERCEPITA, PRIVACY E ACCESSO AGLI ATTI

Reclami e segnalazioni

Viene condivisa con il familiare, l'Amministratore di sostegno e l'utente la possibilità di esprimere osservazioni in merito al servizio ricevuto o chiarire eventuali perplessità rivolgendosi al Coordinatore e/o al Responsabile di Area; come è possibile utilizzare i vari momenti di incontro sia individuali che assembleari.

Le segnalazioni ed i reclami possono anche essere fatti in forma scritta quindi trasmessi al Coordinatore, oppure al Responsabile dell'Area Servizi dell'ASP, ovvero al Direttore e/o all'Amministratore Unico di ASP, sia in forma diretta (lettera, fax, e-mail), sia tramite consegna allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASP o spedizione postale. Le segnalazioni possono essere anche consegnate direttamente al personale (Educatore, Coordinatore, OSS) in busta chiusa, o utilizzando l'ordinaria "cassetta della posta" dell'appartamento.

Le segnalazioni o reclami formalizzati, cioè sottoscritti, e trasmessi all'ASP, nelle forme sopra indicate vengono protocollati e inoltrati per competenza al Responsabile dell'Area, che è anche il responsabile del servizio, che provvede alla risposta come per ogni segnalazione o reclamo informale, raccolto da ogni qual si voglia operatore del servizio. Il Coordinatore del servizio collabora con il Responsabile d'Area per realizzare le opportune istruttorie in ordine alla segnalazione pervenuta, nonché attuano, qualora si renda necessario, quanto disposto per rimuovere la causa del reclamo.

Il Responsabile d'Area provvede alla trasmissione di competenza (Direttore, Amministratore Unico), nel caso che la segnalazione e/o il reclamo coinvolga servizi di altre Aree dell'ASP, o elementi organizzativi e gestionali riguardanti la complessiva attività dell'ASP.

Se la risposta al reclamo non è di competenza dell'ASP e/o per la risoluzione dell'evento di specie non interviene la sola ASP, saranno fornite al reclamante indicazioni circa il corretto destinatario, si inoltrerà per competenza la segnalazione, e verranno garantite le opportune collaborazioni per individuare, se del caso, le soluzioni ottimali attuabili.

In caso di segnalazioni o reclami verbali relativi alla quotidianità operativa l'utente, il familiare, o dell'Amministratore di Sostegno, può rivolgersi agli Educatori/OSS o chiedere agli stessi di essere contattato dal Coordinatore del servizio. Il Coordinatore, a seconda del caso, provvede ad informare il

Responsabile d'area.

All'allegato 1 sono presenti i riferimenti del Coordinatore, Responsabile di Area, Direttore, Amministratore Unico

Qualità percepita

Al fine di rilevare il gradimento del servizio da parte degli utenti/familiari/Amministratore di Sostegno, viene somministrato periodicamente un questionario che riporta una valutazione sintetica e la possibilità di fornire osservazioni e commenti.

Protezione dei dati personali

In ottemperanza al Regolamento Europeo n. 679 del 2016 G.D.P.R. in materia di protezione dei dati personali, l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire che i dati personali acquisiti siano oggetto di trattamento secondo le modalità e le prescrizioni contenute nel medesimo Regolamento, rispettando i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione, sicurezza, tutela della dignità e riservatezza.

In particolare vengono trattati solo i dati personali indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP ed il personale è impegnato al rigoroso rispetto del segreto professionale.

Ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Europeo 679, i trattamenti di dati effettuati, in quanto necessari per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico, non necessitano del consenso degli interessati.

Al fine della tutela dei diritti soggettivi degli ospiti, viene **richiesta l'autorizzazione all'uso delle immagini video e fotografiche** che ritraggono il volto dell'ospite, sia per uso interno alla struttura (foto appese, cartelloni per attività...) sia per la redazione di materiale informativo da distribuire alla cittadinanza e/o esposte al pubblico in occasione di attività svolte sul territorio. Qualora se ne ravvisi l'opportunità, tali immagini potranno inoltre essere divulgate attraverso gli organi di stampa, televisioni locali e social media.

Accesso civico e accesso documentale

L'esercizio dei seguenti diritti è garantito e regolato secondo le norme di legge specifiche:

- Accesso civico semplice che consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che rientrano negli obblighi di pubblicazione previsti dal D.Lgs. n. 33 del 2013, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione;
- Accesso civico generalizzato che consente a chiunque di richiedere dati e documenti posseduti dalle Pubbliche Amministrazioni e che non sono sottoposti all'obbligo di pubblicazione se non c'è il pericolo di compromettere altri interessi pubblici o privati rilevanti,
- Accesso documentale che garantisce il diritto ai soggetti portatori di interessi specifici di richiedere, con istanza motivata, la visione o la copia di documenti amministrativi;

In particolare l'accesso documentale è disciplinato dagli artt. 22 e seguenti della Legge n. 241 del 1990, in combinato disposto con la normativa in materia di protezione dei dati personali, e si attiva mediante richiesta scritta da parte dell'interessato, la relativa modulistica è reperibile sul sito ASP alla pagina <http://www.aspvignola.mo.it/AmministrazioneTrasparente/accesso-civico/>.

Eventuali costi, relativi all'estrazione di copie dei documenti richiesti, sono a carico del richiedente secondo la regolamentazione interna adottata dall'Ente.

11) COSTI A CARICO DEGLI UTENTI

La quota di contribuzione a carico degli utenti è definita dal Comitato di Distretto sulla base della normativa e delle disposizioni regionali in materia di compartecipazione alle spese.

ALLEGATO 1 RIFERIMENTI UTILI

Riferimenti utili

Ruolo	Nominativo	Telefono	FAX	e-mail
Coordinatore	Enzo Fazioli	059 763605	059 9772758	fazioli.e@aspvignola.mo.it
Responsabile di Area	Eugenia Picchioni	059 7705264	059 7705200	picchioni.e@aspvignola.mo.it
Direttore	Paola Covili	059 7705270	059 7705200	covili.p@aspvignola.mo.it
Amministratore Unico	Marco Franchini	059 7705270	059 7705200	franchini.m@aspvignola.mo.it