



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO OCCUPAZIONALE DI FORMAZIONE E PREPARAZIONE AL LAVORO “cASPita!”

Approvata con delibera dell'Amministratore Unico n. 30 del 07/09/2023

ASP TERRE DI CASTELLI

Giorgio Gasparini

Enti soci: Unione Terre di Castelli e Comuni di Castelnuovo
Rangone Castelvetro di Modena Guiglia Marano sul Panaro
Montese Savignano sul Panaro Spilamberto Vignola Zocca

Via Libertà 823

41058 Vignola (MO)

P.IVA 03099960365

www.aspvignola.mo.it

Contattaci

PEC aspvignola@pec.it

Mail info@aspvignola.mo.it

Tel 059 770 5211

Fax 059 770 5200

INDICE

1) COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
2) PRESENTAZIONE ASP	3
3) PRINCIPI E FINALITA'	3
4) DISPOSIZIONI CHE POSSONO MODIFICARE LA NORMALE REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E IL RISPETTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI	4
5) PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO "cASPita!"	4
5.1- Introduzione	4
5.2 - Finalità del servizio.....	4
5.3 – Destinatari	4
5.4 – Incentivo all'attività	4
5.5 – Assicurazioni	5
5.6 - Descrizione del servizio.....	5
5.7 - Personale.....	7
6) MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE	7
6.1 – Accesso al servizio	7
6.2 - Dimissioni	8
7) INDICAZIONI GENERALI PER LA VITA DI COMUNITA'	8
8) STRUMENTI DI LAVORO E MODALITA' ORGANIZZATIVE	9
8.1 - Equipe.....	9
8.2 - Riunioni periodiche	9
8.3 - Formazione e supervisione	10
8.4 - Informatizzazione e gestione della cartella integrata	10
8.5 - Progetto Educativo Individualizzato - PEI.....	10
8.6 - Protocolli Operative e Procedure	11
8.7 – Servizi amministrativi di supporto.....	11
9) STRUMENTI DI ASCOLTO, TUTELA E TRASPARENZA.....	11
9.1 - Ruolo e partecipazione del familiare.....	11
9.2 – Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	11
9.3 - Qualità percepita.....	12
9.4 - Accesso agli atti.....	12
10) PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	13
Allegato 1 - Documenti richiesti per l'ammissione al Laboratorio "cASPita!":.....	14
Allegato 2 - Modulo di richiesta di ammissione al Laboratorio "cASPita!"	15
Allegato 3 - Informativa per il trattamento dei dati personali.....	16
Allegato 4 – Funzionigramma del Laboratorio "cASPita!"	18
Allegato 5 - Indirizzo e Recapiti.....	19

1) COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Laboratorio Occupazionale di Formazione e Preparazione al Lavoro "cASPita!" (di seguito indicato come Laboratorio "cASPita!") è lo strumento attraverso il quale l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "G. Gasparini" di Vignola 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 Utenti e ai loro Familiari al momento dell'ammissione alla frequenza del Laboratorio.

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 Laboratorio nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli Operatori, dagli Utenti e dai loro Familiari.

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 ed alta efficienza nell'utilizzo delle risorse pubbliche assegnate, in un contesto di assoluta trasparenza dell'attività realizzata e dei risultati ottenuti.

3) PRINCIPI E FINALITA'

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 quanti in fase di ammissione al servizio.

5) PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO "cASPita!"

5.1- Introduzione

Il Laboratorio "cASPita!", ubicato a Vignola in Via G. Agnini, 359/a è gestito dall'ASP Terre di castelli "G. Gasparini" dal 4 novembre 2007 e rientra nell'alveo dei Centri socio occupazionali diurni che sono strutture socio-sanitarie a carattere diurno, a minore intensità assistenziale rispetto ai centri socio-riabilitativi diurni. Si tratta di "laboratori protetti" destinati a persone con disabilità, che pur non potendo svolgere un lavoro in ambiente non assistito, hanno comunque sufficienti livelli di autonomia per svolgere attività occupazionali di diversa natura, in un ambiente adatto e con l'aiuto di Educatori Professionali.

5.2 - Finalità del servizio

Il Laboratorio "cASPita!" organizza opportunità formative occupazionali attraverso:

- l'offerta di un contesto osservativo/orientativo in ambiente "protetto", in particolare per persone in uscita dal percorso scolastico e/o in collaborazione con altri servizi del territorio;
- l'attivazione di progetti educativo-formativi che abbiano come finalità principale la preparazione della persona disabile ad un possibile percorso formativo/lavorativo da realizzarsi nei comuni luoghi di lavoro;
- l'attivazione di progetti educativo-occupazionali che offrano la possibilità di mantenere il più alto livello di autonomie possibili, in un contesto che valorizzi la qualità di vita della persona.

Si precisa che tali esperienze rientrano nei percorsi educativi, formativi, socio-assistenziali ed occupazionali non si configurano, quindi, come rapporto di lavoro e non sono soggette a subordinazioni né di orario né di salario.

5.3 – Destinatari

I destinatari degli interventi sono i cittadini, residenti sul territorio dell'Unione dei Comuni Terre di Castelli e nel Comune di Montese, con disabilità accertata ai sensi della Legge 104/1992 di età compresa tra l'uscita dal percorso scolastico e fino a che l'intervento specifico viene valutato come efficace dalla Commissione Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) e comunque entro la cosiddetta età "lavorativa", a seconda del progetto individualizzato.

5.4 – Incentivo all'attività

ASP riconosce in favore dell'utenza impegnata a svolgere le lavorazioni nel Laboratorio "cASPita!", un "incentivo terapeutico-riabilitativo" definito sulla base della deliberazione n. 11 adottata dall'ex Consiglio di Amministrazione in data 07/04/2014, che a seconda del progetto ha le seguenti caratteristiche:

- per gli Utenti con progetti formativi in ragione dei programmi di massima presenza (5 giorni su 5 max 20 ore) realizzati nel laboratorio si definisce il limite di € 200,00 mensili come valore massimo riconosciuto per mesi da 21 gg di attività;
- per gli Utenti con progetti di mantenimento si definisce il limite di € 160,00 mensili come valore massimo riconosciuto per mesi da 21 gg di attività ed è strettamente collegato alla presenza in attività.

L'incentivo terapeutico-riabilitativo è strettamente collegato alla presenza in attività; qualora i progetti siano realizzati con interventi inferiori o superiori al massimo vengono proporzionalmente ricalibrati.

5.5 – Assicurazioni

ASP provvede direttamente per i propri dipendenti che operano al Laboratorio come per gli Utenti dello stesso in progetto di formazione o mantenimento alla assicurazione INAIL e RCT. L'INAIL per i progetti di osservazione e orientamento in collaborazione con altri enti/servizi viene così attivata:

- da ASP per i progetti di osservazione del Servizio Inserimento Lavorativo e del Servizio Sociale Territoriale;
- dall'Istituto scolastico per i percorsi di orientamento in uscita dal percorso scolastico;
- dall'ente gestore del Servizio Educativo Domiciliare (SED) per i progetti di osservazione realizzati in collaborazione con tale servizio.

ASP quando non attiva direttamente l'INAIL riceve dal soggetto sopra indicato, prima dell'attivazione del percorso di orientamento o del progetto osservativo, la comunicazione degli estremi assicurativi.

I locali ove si svolgono le lavorazioni godono di idonea copertura assicurativa.

5.6 - Descrizione del servizio

a. Caratteristiche della struttura

Il Laboratorio "cASPita!" è situato a Vignola, al piano terra di un ampio condominio all'incrocio tra le vie Caselline e G. Agnini. E' facilmente raggiungibile anche da chi utilizza i mezzi pubblici in quanto dista circa 500 mt dall'autostazione e altrettanti dalla stazione dei treni. La scelta di tale collocazione permette a tutti gli Utenti di poter raggiungere il Laboratorio in autonomia.

Gli spazi sono posti su un unico piano, l'accesso è indipendente ed è privo di barriere architettoniche.

Il Laboratorio è un openspace suddiviso in zone adibite alle varie lavorazioni, tra cui una attrezzata per particolari lavorazioni ben delimitata, circondato dai locali di servizio e dallo spazio dedicato al punto vendita, di seguito meglio dettagliati:

- Ingresso punto vendita "La Bottega"
- Ufficio
- Spogliatoio e servizi igienici operatori
- Magazzino
- Spogliatoi e servizi igienici Utenti

Gli arredi e le attrezzature presenti sono quelli propri di un qualsiasi ambiente lavorativo (tra cui a titolo esemplificativo scaffalature, carrelli, tavoli da lavoro, sedie e sgabelli) e vengono utilizzati dagli Utenti a seconda delle lavorazioni e del proprio percorso formativo individuale che tiene sempre conto delle abilità di ognuno.

b. Attività:

All'interno del Laboratorio vengono quotidianamente effettuate diverse attività lavorative afferenti a tre macro tipologie:

- **Lavorazioni in conto terzi:** attraverso la collaborazione con Aziende del territorio vengono svolte lavorazioni in conto terzi quali a titolo esemplificativo: assemblaggio componenti meccaniche, elettriche; assemblaggio e/o confezionamento minuterie, packaging di vario tipo.
- **Attività di laboratorio interno:** realizzazione di manufatti destinati alla commercializzazione nella "Bottega" attigua al laboratorio (oggettistica in legno, terracotta, stoffa, cuoio, carta riciclata, ecc.)
- **Vendita diretta:** gli Utenti sono coinvolti anche nella fase di vendita dei prodotti sia nello spazio dedicato sia attraverso la partecipazione a manifestazioni ed eventi sul territorio.

Inoltre ogni anno viene definito un breve programma di uscite e gite sul territorio o in località marine o montane, anche in collaborazione con gli altri servizi di ASP: tali iniziative arricchiscono l'offerta del Laboratorio "cASPita!" e rappresentano un'importante occasione per promuovere esperienze di socializzazione, autonomia e crescita personale per gli Utenti.

Il Laboratorio "cASPita!" può inoltre essere coinvolto in eventi o promuovere eventi di formazione/informazione nell'ambito della disabilità per i quali può essere previsto e condiviso con l'Utente e la Famiglia anche il loro coinvolgimento.

c. Giornata tipo

Di norma le attività del Laboratorio sono così organizzate:

- Accoglienza Utenti che prevede: arrivo al Laboratorio, cambio negli spogliatoi ed indosso dei DPI, timbratura del cartellino.
- Programmazione giornaliera e suddivisione degli Utenti in piccoli gruppi di attività coordinati da un educatore
- Svolgimento delle attività come da programmazione
- Pausa (non è prevista alcuna fornitura di cibi e/o bevande da parte di ASP pertanto ciascuno provvede in autonomia compreso l'acquisto delle cialde per macchinetta caffè espresso o altra bevanda calda)
- Proseguimento attività come da programmazione
- Riordino postazione lavorativa
- Preparazione per il rientro a casa e timbratura del cartellino
- Uscita

d. Capacità ricettiva e orari di attività

Gli attuali spazi del Laboratorio consentono la compresenza massima di 18/20 Utenti per modulo di attività, con un rapporto operatori Utenti di 1 a 4 o 1 a 5 sulla base della valutazione dell'UVM.

Il Laboratorio è aperto dal lunedì al venerdì e le attività sono organizzate su moduli di 4 ore ciascuno dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 17.00. Il numero di moduli di attività è programmato sulla base dei progetti individualizzati degli Utenti. Per favorire l'accesso in autonomia, tenuto conto degli orari dei mezzi pubblici, è previsto l'accesso a partire dalle ore 7.30.

Sono inoltre previste aperture straordinarie della “Bottega” nel periodo natalizio oltre alla partecipazione ad eventi organizzati sul territorio nel corso dell’anno.

Seguendo il calendario di chiusura di molte delle aziende committenti il lavoro conto terzi, il Laboratorio osserva un periodo di chiusura estiva nel mese di agosto, nel periodo natalizio e al termine del periodo pasquale.

5.7 - Personale

Il personale in servizio presso il Laboratorio “cASPita!” è in possesso del titolo di studio di Educatore Professionale. Per tutti gli Educatori è prevista una formazione continua sulle diverse tematiche attinenti al proprio ruolo.

La loro preparazione formativa consente margini di autonomia e una consistente capacità elaborativa sia in riferimento alla lettura del bisogno degli Utenti accolti, sia in riferimento al sistema di relazioni che attorno a queste persone ruota, sia in riferimento alla gestione delle lavorazioni e ai rapporti con le Aziende per le commesse in conto terzi.

E’ presente la figura del Coordinatore responsabile, con il titolo di Educatore Professionale che ricopre tale ruolo per 18 ore settimanali.

E’ presente con interventi programmati il Responsabile di Area Servizi, con il titolo di Assistente Sociale, che garantisce interventi di supporto e consulenza di carattere gestionale e di programmazione generale.

6) MODALITA’ DI ACCESSO E DIMISSIONE

6.1 – Accesso al servizio

L’accesso al Laboratorio “cASPita”, come a tutti gli altri servizi gestiti dall’ASP, non può avvenire con modalità diretta da parte dei cittadini. Tutti gli accessi presuppongono una presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale territoriale, a cui si accede dalla rete degli Sportelli di Prossimità presenti in ogni Comune del territorio, ovvero, per i casi in uscita dal percorso scolastico, su segnalazione al Servizio Sociale Territoriale da parte del servizio sanitario di riferimento, il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell’Adolescenza. Quindi l’istanza individuale della persona con disabilità e della sua famiglia o Amministratore di sostegno devono essere presentate al Servizio Sociale Territoriale.

La valutazione per l’ammissione al servizio, viene effettuata dai competenti servizi sociali e sanitari che definiscono il “Progetto di vita e di cure” in collaborazione con l’UVM distrettuale (Unità di Valutazione Multidisciplinare).

L’UVM, unitamente ad ASP come soggetto gestore del Laboratorio “cASPita”, norma prima dell’ingresso nel servizio, valuterà l’Utente e la tipologia di intervento che può essere educativo-riabilitativo, formativo/occupazionale, orientativo o di mantenimento, definito sulla base di una progettazione individualizzata.

L’ammissione al servizio viene confermata dalla sottoscrizione da parte della famiglia della richiesta d’accesso Laboratorio “cASPita”: tale domanda va corredata da specifica documentazione (indicata nel Pre-Ingresso).

a. Pre – Ingresso

Una volta formalizzato l’accesso al servizio il Coordinatore del Laboratorio “cASPita” prende contatto con l’interessato e/o la sua famiglia e fissa un colloquio di pre-ingresso.

Il **colloquio di pre-ingresso** è indispensabile e deve avvenire sempre prima dell'ingresso, salvo motivate ed imprescindibili ragioni, in quanto:

- si raccoglie la documentazione necessaria per l'accesso e la permanenza al Laboratorio tra cui copia documento identità, della tessera sanitaria, del certificato vaccinale e dei documenti di invalidità civile, L. 104/1992 e L. 68/1999;
- si forniscono le prime informazioni sulle modalità di funzionamento del servizio, sulle regole organizzative e comportamentali del Laboratorio oltre alla visita della struttura;
- si raccoglie la sottoscrizione da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari della modalità di erogazione dell'incentivo e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- si concorda il programma di inserimento.

b. Ingresso

A seconda della situazione possono essere definite diverse modalità di ingresso, anche gradualità, al fine di favorire la massima integrazione della persona disabile all'interno del Laboratorio.

Nella prima fase di frequenza (della durata di circa uno/due mesi) l'equipe verifica il graduale inserimento e analizza i principali bisogni educativi espressi dall'Utente fissando i primi obiettivi di intervento. Al termine del secondo mese di inserimento, l'equipe predisporrà il primo Progetto Educativo Individualizzato (PEI) con i relativi tempi di verifica (almeno ogni 6 mesi) che sarà condiviso e sottoscritto dall'Utente e eventualmente da altre figure di riferimento (Famigliari o Amministratore di Sostegno). Per ogni Utente è individuato un Educatore Professionale quale punto di riferimento per lui e per la sua famiglia/ADS.

6.2 - Dimissioni

Le dimissioni dal Servizio possono avvenire a seguito:

- dimissioni volontarie mediante istanza presentata dall'Utente e dai suoi famigliari;
- modifica delle condizioni personali e/o del progetto di vita e di cura, vagliate in sede di UVM distrettuale, su istanza del Responsabile del caso e/o dei referenti sanitari dell'Utente e/o del Responsabile Asp o del Coordinatore del Laboratorio;
- intervenuta mancanza dei requisiti di accesso al servizio;
- decesso.

7) INDICAZIONI GENERALI PER LA VITA DI COMUNITA'

In primo luogo, tenuto conto che i laboratori socio-occupazionali sono riconducibili al concetto di comunità e tenuto conto delle caratteristiche di fragilità degli Utenti si ritiene opportuno attivare modalità di collaborazione tra gli Utenti, le Famiglie e gli Operatori del Laboratorio "cASPita!" su alcuni aspetti molto importanti che riguardano la salute del singolo e le responsabilità nei confronti di tutti.

Nell'eventualità in cui durante l'orario di attività al Laboratorio un Utente sia ammalato ovvero presenti uno dei seguenti sintomi, gli Educatori in servizio o il Coordinatore stesso contattano i Famigliari o l'Amministratore di Sostegno per informare sulla situazione e valutare il rientro presso la propria abitazione – compatibilmente con le possibilità dei mezzi di trasporto - sia per consentire all'Utente di guarire più rapidamente che per evitare la diffusione di malattie contagiose agli altri Utenti e Operatori. I principali sintomi sono i seguenti:

- Febbre uguale o superiore a 38°
- Scariche liquide ravvicinate (più di due nell'arco di due/tre ore)

- Tutte le situazioni in cui l'Utente, indipendentemente dalla presenza dei sintomi precedenti, manifesti un evidente stato di malessere.

In tali situazioni e soprattutto in quelle caratterizzate da maggiore complessità, la valutazione dello stato di salute della persona e la gestione del rientro al Laboratorio è comunque rimandata al confronto con il Medico di Medicina Generale e Famiglia o altro Specialista.

Per il rientro al Laboratorio "cASPita!" dopo un'assenza per malattia non è necessario presentare il certificato del medico; nel caso di assenza per traumi o infortuni che impediscono la partecipazione alle attività del Laboratorio, **il certificato medico è necessario per rientrare al Laboratorio prima** del termine dei giorni di prognosi indicati sul referto medico o del Pronto Soccorso.

In secondo luogo gli Utenti e i Familiari non possono distribuire all'interno del Servizio alimenti autoprodotti (dolciumi, snack o qualsiasi altro cibo).

Si ricorda che in occasione di feste all'interno di situazioni comunitarie, gli alimenti (torte o altro) che vengono assunti dagli Utenti dovranno rientrare nel piano di autocontrollo secondo il DL 155/97 (HACCP). Di conseguenza dovranno essere prodotti confezionati a lunga conservazione o, se freschi, consegnati direttamente presso il servizio dalla pasticceria/forno o dai familiari purché accompagnati dallo scontrino. Gli alimenti devono essere preparati con ingredienti semplici, facilmente digeribili e con caratteristiche tali da non trasformarsi in veicolo di potenziali tossinfezioni alimentari.

In terzo luogo tenuto conto delle attività lavorative svolte presso il Laboratorio "cASPita!" che possono comportare il rischio di sporcarsi, si sconsiglia l'uso di abiti costosi o che richiedano procedure di lavaggio delicate. Inoltre è opportuno evitare l'utilizzo di braccialetti, orologi, anelli o altro che possono ostacolare l'esercizio delle attività in sicurezza, in particolare durante le lavorazioni che richiedono l'impiego di utensili e macchinari. Ad ogni Utente è assegnato un armadietto personale in cui possono essere riposti gli oggetti personali, compresi gli eventuali oggetti di valore, rispetto i quali il Servizio non è responsabile.

8) STRUMENTI DI LAVORO E MODALITA' ORGANIZZATIVE

Per garantire il livello qualitativo ottimale di tutte le prestazioni/servizi erogati all'interno della Laboratorio "cASPita!" vengono utilizzati diversi strumenti di lavoro e modalità organizzative, come di seguito evidenziati:

8.1 - Equipe

E' la riunione settimanale a cui partecipano gli Educatori ed il Coordinatore coinvolti nelle attività di gestione del Laboratorio "cASPita!": essa garantisce la condivisione e la co-progettazione dei PEI, nonché modalità organizzative e relazionali omogenee ed un costante confronto in merito a qualsiasi problematica dovesse emergere, sia educativa che di carattere organizzativo.

8.2 - Riunioni periodiche

Sulla base dell'andamento del Servizio, verranno effettuate riunioni periodiche a cui parteciperà anche il Responsabile di Area, per il monitoraggio e la risoluzione delle criticità a livello organizzativo e qualitativo, in rapporto alle esigenze complessive del Servizio, per la definizione degli obiettivi del servizio e la verifica del raggiungimento degli stessi e per la rilevazione del bisogno formativo e di

eventuali criticità in ordine al clima organizzativo. Alle riunioni potranno partecipare anche altre figure professionali, di volta in volta definite sulla base delle specifiche esigenze.

8.3 - Formazione e supervisione

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 alle persone con disabilità; 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 attività di supervisione 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. Questi incontri sono strumenti di lavoro importanti per definire, verificare e modificare l'andamento complessivo del servizio e garantirne un adeguato livello qualitativo.

8.4 - Informatizzazione e gestione della cartella integrata

Per la gestione della cartella socio-sanitaria e delle presenze dell'ospite, è in uso il programma informatico "E-Personam".

In essa sono riportati tutti i dati riguardanti l'Utente: sono infatti annotati sistematicamente, da parte degli Educatori del Laboratorio "cASPita!", i dati relativi al diario giornaliero, al programma di frequenza, il Progetto Educativo Individualizzato e successive verifiche, indici ed ogni informazione utile per la gestione e presa in carico dell'Utente.

La cartella socio-sanitaria è composta, quindi, dalle seguenti parti:

- Dati anagrafici e anamnestici;
- Documentazione socio – sanitaria;
- Dati della presa in carico (tra cui il programma di frequenza);
- Valutazioni degli aspetti cognitivi, comportamentali, fisico-funzionali;
- Progetto Educativo Individualizzato (PEI);
- Documentazione consensi e autorizzazioni;
- Diario giornaliero.

La modalità informatizzata garantisce l'aggiornamento sistematico dei dati e delle attività consultabili da tutti gli operatori; inoltre attraverso il programma informatico viene anche tenuto aggiornato il registro presenze degli Utenti.

8.5 - Progetto Educativo Individualizzato - PEI

Per ciascun Utente viene predisposto un progetto educativo individualizzato – PEI che valuta i bisogni e identifica le attività e interventi finalizzate a favorire l'acquisizione di competenze di tipo tecnico-operativo e relazionale-comportamentale spendibili nel mondo del lavoro. Il PEI viene condiviso con Utente e Famiglia, oltre che con l'Assistente Sociale responsabile del caso e viene verificato e rimodulato almeno ogni 6 mesi.

Il PEI si realizza mediante le attività quotidiane, settimanali e periodiche svolte all'interno del Laboratorio o sul territorio e attraverso interventi educativi personalizzati.

8.6 - Protocolli Operative e Procedure

L'operatività del Servizio può richiedere che su alcuni aspetti o processi che vengano redatti protocolli o procedure intese come una sequenza di azioni e modalità di esecuzione da mettere in atto e che vengano periodicamente aggiornati. Per ogni protocollo o procedura sono definite:

- le finalità;
- le responsabilità;
- le azioni/attività/fasi;
- i riferimenti interni (regolamenti, carta dei servizi, etc.) o esterni (normative, etc.);
- la documentazione di supporto (strumenti, moduli, etc.).

Al Laboratorio "cASPita!" sono presenti e applicati i seguenti protocolli/procedure:

- procedura per accesso e presa in carico;
- procedura per la definizione, la stesura e la revisione del PEI;
- protocollo per l'esposizione accidentale rischio biologico;
- procedura per la gestione delle "Emergenze – Urgenze";
- procedura per la dimissione;
- manuale HACCP;

8.7 – Servizi amministrativi di supporto

L'Area Servizi Amministrativi di ASP e i service attivati con l'Unione Terre di Castelli per i servizi di "gestione economica del personale" e "servizi finanziari e di ragioneria" hanno compiti operativi di supporto all'erogazione del servizio ed incidono sull'operatività del Laboratorio "cASPita!" (servizio personale, acquisti, contratti, coperture assicurative, erogazione incentivo all'attività, contabilità, ecc.) garantendo il buon funzionamento dello stesso e l'adeguata risposta agli Utenti.

9) STRUMENTI DI ASCOLTO, TUTELA E TRASPARENZA

9.1 - Ruolo e partecipazione del familiare

I familiari vengono invitati a partecipare alla vita del Laboratorio "cASPita!" anche attraverso i seguenti strumenti, che hanno la finalità di migliorare la qualità del servizio reso, ovvero:

- assemblee plenarie con tutti i famigliari che vengono convocate con periodicità semestrale, per condividere la programmazione dell'attività e effettuare la verifica dell'andamento del servizio;
- colloqui/incontri individuali (almeno due volte all'anno) con il coinvolgimento dell'AS di riferimento e all'occorrenza di altri Servizi della rete territoriale (Sed, Sad, CSM, ecc.).

9.2 – Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

E' prevista la possibilità di esprimere una segnalazione, un reclamo o un suggerimento:

- le **segnalazioni ed i reclami scritti** possono essere trasmessi: al Coordinatore oppure al Responsabile dell'Area Servizi di 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 o Coordinatore) in busta chiusa oppure utilizzando la cassetta della posta ubicata all'esterno della porta di accesso al Laboratorio e nello specifico nella cassetta della posta situata all'ingresso della Bottega del "cASPita!". Al reclamo/segnalazione scritto verrà data risposta scritta che potrà indicare anche le azioni correttive. Se la risposta al reclamo/segnalazione 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 con l'Utente, il Familiare o la persona interessata può rivolgersi agli Educatori o chiedere agli stessi di essere contattato dal Coordinatore del servizio; sarà cura degli Operatori stessi e/o del Coordinatore provvedere a dare un riscontro e se del caso attivare le azioni correttive. E' compito degli Educatori e del Coordinatore andare a registrare le segnalazioni dell'Utente o Familiare sulle specifiche schede contenute in cartella o nelle "consegne" in funzione del tipo di segnalazione; il Coordinatore, a seconda del caso, provvede ad informare il Responsabile d'Area con la specifica modulistica interna.

La materia è regolamentata da apposito atto gestionale del Responsabile d'Area; tale regolamento andrà a decadere una volta approvato un unitario regolamento aziendale.

Nella medesima modalità ovvero scritta o verbale possono essere espressi anche apprezzamenti.

9.3 - Qualità percepita

Al fine di rilevare il gradimento del servizio da parte degli ospiti/familiari, viene somministrato annualmente un breve questionario, che per ogni ambito del servizio, riporta una valutazione sintetica e la possibilità di fornire osservazioni e commenti. Questo è uno strumento che ci consente di avere indicazioni sull'andamento del servizio per migliorarlo o per avere conferma che le modalità di realizzazione del servizio sono gradite a chi ne usufruisce e ai suoi familiari.

9.4 - Accesso agli atti

L'Azienda garantisce agli Utenti e agli altri interessati l'esercizio dei seguenti diritti:

- Accesso agli atti, quale diritto di prendere visione ed estrarre copia, previa richiesta motivata, di documenti amministrativi, ai sensi della Legge n. 241/1990;
- Accesso civico semplice che sancisce il diritto di chiunque ad accedere a documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs. n. 33 del 2013;
- Accesso civico generalizzato che garantisce a chiunque il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D. Lgs. 33/2013, sempre che ciò non determini il pericolo di compromettere altri interessi pubblici o privati rilevanti;

L'esercizio di tali diritti è garantito e regolato secondo le norme di legge specifiche.

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 tramite apposita modulistica reperibile sul sito ASP alla pagina <https://www.aspvignola.mo.it/amm-trasparente/modulistica-accesso-agli-atti/>

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

L'accesso civico, invece, è regolato dall'art. 5 del D. Lgs. n. 33/2013 e, diversamente dall'accesso documentale, non presuppone un interesse qualificato in capo al soggetto richiedente, il quale può chiedere e ottenere gratuitamente che le amministrazioni forniscano e pubblichino gli atti, i documenti e le informazioni, da queste detenuti, per i quali è prevista la pubblicazione obbligatoria, ma che per qualsiasi motivo non siano stati pubblicati sui propri siti istituzionali. La richiesta è gratuita, non deve essere motivata e va indirizzata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza,

all'indirizzo email: covili.p@aspvignola.mo.it mediante modulistica reperibile all'indirizzo <http://www.aspvignola.mo.it/trasparenza/accesso-civico/>.

10) 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 della 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.

Il referente del servizio consegnerà all'ospite e/o al familiare l'informativa privacy completa ai sensi del D. Lgs. 196/2003. Si specifica che, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Europeo 679, il trattamento di dati personali non necessita del consenso degli interessati, in quanto necessario per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico.

Al fine della tutela dei diritti soggettivi degli ospiti, viene richiesta, mediante compilazione e sottoscrizione di apposita liberatoria, l'autorizzazione all'uso delle immagini video e fotografiche che ritraggono il volto dell'ospite, sia per uso interno della 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 essere divulgate attraverso organi di stampa, televisioni locali e social media. È in ogni caso esclusa qualunque utilizzo dell'immagine che possa arrecare pregiudizio all'onore, alla reputazione o al decoro della persona ritratta, ripresa o registrata.

Allegato 1 - Documenti richiesti per l'ammissione al Laboratorio "cASPita!":

Di seguito i documenti richiesti all'Utente, ai suoi Familiari o Amministratore di Sostegno per essere ammessi al Laboratorio "cASPita!":

- tessera sanitaria e codice fiscale
- carta di identità o altro documento di identità valido
- copia dei verbali di invalidità civile, L 68/1999 e L 104/1992
- fotocopia di documenti sanitari recenti (visite specialistiche, ecc.)
- copia del certificato vaccinale
- la terapia in atto con relativa posologia, redatta su apposita scheda a cura del medico curante, oltre al recapito del Medico curante stesso (sede e orario dell'ambulatorio oltre ai numeri telefonici) per poterlo reperire in caso di necessità
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari o persone di riferimento
- se l'Utente è stato affiancato su decreto del Giudice Tutelare da Amministratore di Sostegno deve produrre copia del Decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno e i dati anagrafici dello stesso

Si precisa che al momento dell'ingresso l'Assistente Sociale Responsabile del caso dovrà produrre i seguenti documenti relativi all'Utente stesso e nello specifico proposta assistenziale, classificazione e valutazione UVM.

Allegato 2 - Modulo di richiesta di ammissione al Laboratorio "cASPita!"

Laboratorio occupazionale di formazione e preparazione al lavoro "cASPita!"

_ I _ sottoscritt_
(genitore se minorenni)
nato/a a il
residente a Via

CHIEDE

di essere (che il/la proprio/a figlio/a venga) ammesso/a alle attività del Laboratorio occupazionale di formazione e preparazione al lavoro gestito da ASP Terre di Castelli "G. Gasparini" a partire dal

Si dichiara di essere a conoscenza della natura, organizzazione e finalità delle attività e, in particolare:

- che le stesse hanno unicamente finalità formative e riabilitative sul piano psico – sociale;
- che non costituiscono in alcun modo elemento per avanzare richieste di compensi o altri interventi non previsti dal progetto individualizzato;
- che il progetto prevede l'accesso al laboratorio in autonomia secondo i tempi e gli orari concordati;
- che ASP Terre di Castelli "G. Gasparini" erogherà un contributo socio - assistenziale a titolo di incentivazione, sulla base della frequenza alle attività, che sarà quantificato dettagliatamente nel Progetto Individualizzato;
- che è stata effettuata comunicazione verbale per quanto relativo al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art.13 del Regolamento Europeo n. 679/2016

Il Richiedente	La coordinatrice del Laboratorio "cASPita!"
----------------	---

Allegato 3 - Informativa per il trattamento dei dati personali

INFORMATIVA per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016

Laboratorio "cASPita!"

1. Premessa

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giorgio Gasparini" di Vignola, in qualità di "Titolare del trattamento, è tenuta a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

2. Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giorgio Gasparini" di Vignola, con sede in via Libertà n. 823, 41058 Vignola (Mo), tel. 059.7705211, mail: info@aspvignola.mo.it, pec: aspvignola@pec.it; a questi recapiti potranno essere indirizzate le eventuali richieste di cui al paragrafo n. 10.

3. Il Responsabile della protezione dei dati personali

L'ASP "Giorgio Gasparini" ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida S.p.a. (dpo-team@lepida.it).

4. Responsabili del trattamento

L'Ente può eventualmente avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Vengono formalizzate da parte dell'Ente, istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Vengono sottoposti tali soggetti a verifiche periodiche al fine di constatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

5. Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

6. Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dall'ASP "Giorgio Gasparini" per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett e) del Regolamento Europeo 679/2016, non necessita del suo consenso. I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

- consentire di realizzare un intervento socio-riabilitativo ed educativo-formativo sulla base di una progettazione individualizzata, per favorire l'acquisizione di competenze ed esperienze spendibili in percorsi d'accesso al mondo del lavoro.
- Eventuale corresponsione di contributo socio assistenziale (borse di tirocinio e incentivi all'attività).

7. Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità del progetto a soggetti esterni all'ASP, quali: l'Assistente Sociale responsabile del caso competente per territorio di residenza; i Servizi territoriali del Distretto di Vignola - A.U.S.L. di Modena; Pubbliche Amministrazioni, Enti, Aziende, Associazioni e Organizzazioni, nonché volontari singoli, che sulla base di convenzioni, regolamenti, contratti ed accordi collaborino con l'ASP.

I dati personali potranno essere comunicati ad altri enti pubblici o a privati esclusivamente in modo disaggregato e non riconoscibile, per fini statistici o di ricerca.

8. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

9. Periodo di conservazione

I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che Lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultino eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

10. I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, Lei ha diritto:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

11. Conferimento dei dati

Il conferimento dei suoi dati è facoltativo ma necessario per le finalità sopra indicate al n. 6. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di accedere ai servizi/prestazioni/progetti ivi contemplati.

Per ricevuta e presa visione:

data _____

firma _____

Allegato 4 – Funzionigramma del Laboratorio “cASPita!”

L’ASP “Giorgio Gasparini” rispetta gli standard di assistenza definiti dalla D.G.R. 564/00. Il funzionigramma qui esplicitato contempla tutte le figure professionali che operano all’interno del servizio.

PERSONALE	RUOLO RICOPERTO
Responsabile di Area	<p>Il responsabile ha una diretta responsabilità nell’ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ della programmazione, monitoraggio e verifica dell’attività che si integrano con la complessiva programmazione aziendale e i relativi documenti (Piano programmatico, Piano integrato attività e organizzazione, ecc.); ✓ della gestione economica del servizio (bilancio di previsione, consuntivo ecc.); ✓ della rendicontazione delle attività realizzate in collaborazione con il coordinatore contribuendo all’implementazione dei documenti aziendali (Bilancio Sociale, relazione allegata al consuntivo, ecc.) oltre a tutti i debiti informativi (Ausl, Regione, Committenza, ecc.); ✓ della gestione del servizio con attività di supervisione e consulenza al gruppo di lavoro e al Coordinatore. ✓ della gestione, unitamente al coordinatore del servizio, dell’area di confine tra il servizio, la committenza sociale, socio-sanitaria, sanitaria. <p>Pur nel rispetto della relativa autonomia dei singoli coordinatori, deve garantire uniformità e coerenza dell’azione, qualità della prestazione agli Utenti e raccordo stretto, da un lato coi servizi di staff dell’ASP per le attività trasversali ai servizi (forniture di beni e servizi, formazione del personale, sicurezza sul lavoro, trasparenza e anticorruzione, controllo di gestione ecc.), dall’altro con i servizi istituzionali di riferimento.</p>
Coordinatore	<p>L’attività di coordinamento comporta responsabilità dirette in ordine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla gestione e all’organizzazione del servizio (personale, turni, approvvigionamenti, ecc.) - alla pianificazione e al sovrintendere le attività del servizio - alla gestione dei rapporti con le Aziende terze per le quali il laboratorio realizza commesse in conto terzi - all’essere punto di riferimento per i Familiari e per i referenti dei servizi sociali e sanitari sui singoli casi - alla collaborazione con il Responsabile per quanto richiamato nelle competenze del Responsabile di Area.
Educatore Professionale - EP	<p>L’EP svolge svariate attività allo scopo di promuovere i processi di partecipazione e formazione al lavoro degli Utenti. La preparazione formativa dell’EP consente margini di autonomia e una consistente capacità elaborativa sia in riferimento alla lettura del bisogno degli Utenti e in riferimento al sistema di relazioni che attorno a queste persone ruota, sia in riferimento alla gestione di alcune aree dell’organizzazione del Laboratorio, tra cui in particolare le lavorazioni conto terzi, che vedono l’educatore in primis nell’apprendimento dell’attività per poi trasferire, con le competenze educative, tale attività agli Utenti del servizio.</p>

Allegato 5 - Indirizzo e Recapiti

Laboratorio "cASPita!" sito in via Agnini 359 (angolo Via Caselline) – 41058 Vignola

Tel. 059 977 2578

caspita@aspvignola.mo.it

A chi rivolgersi per ottenere ulteriori informazioni:

Ruolo	Nominativo	Telefono	Email
Coordinatore	Agnese Caroli	Tel 059 977 2578	caroli.a@aspvignola.mo.it
Responsabile di Area	Eugenia Picchioni	Tel 059 770 5264	picchioni.e@aspvignola.mo.it
Direttore	Paola Covili	Tel 059 770 5252	covili.p@aspvignola.mo.it
Amministratore Unico	Marco Franchini	Tel 059 770 5254	franchini.m@aspvignola.mo.it