



Carta dei servizi
Servizio Formazione all'Autonomia
SFA
"Sfabel"

Indice generale

Introduzione	3
Principi fondamentali.....	4
Chi siamo	5
La nostra mission	5
I nostri valori.....	6
Il modello di riferimento	6
Il Servizio Formazione all’Autonomia (SFA).....	8
Presenza in carico	11
Contatti.....	16
Modulistica e Allegati	17
1 - Calendario chiusure SFA Anno 2023.....	17
2 - Rette e costi.....	18
3. Informativa riguardo al trattamento dei dati personali degli Utenti/Ospiti dei servizi, dei loro familiari e/o dei loro legali rappresentanti, ai sensi del Regolamento dell’Unione Europea n. 2016/679 – “Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati” (GDPR).	19
4 - Modulo per la segnalazione di criticità sul servizio	24
5- Richiesta dimissione	25
6 – 2023 SFA Questionario soddisfazione familiari	27
7 - Questionario soddisfazione iscritto: il questionario viene somministrato on line.....	29

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

Patrick Rinaldi

AZZURRA Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Quarteroni, 10
25047 DARFO BOARIO TERME (BS)
Tel. 0364 332274 - Fax 0364 332270
E-mail: segreteria@azzurrasoc.org
01855000176 - P.I.: 00660270984

Principi fondamentali

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

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

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

principio di efficienza e efficacia per il quale, 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, per cui 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 redigere 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 Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus ha integrato nel proprio sistema di interlocutori primari.

Attualmente i servizi di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus sono:

- CDD "Aprimondo" Centro Diurno Disabili
- CSE "Pettiroso" Centro Socio Educativo
- SFA "Servizio Formazione all'Autonomia"
- CSS "La Fragola" Comunità Socio Sanitaria
- ADE Assistenza Domiciliare Educativa
- SD Sostegno Domiciliare per persone con 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
- dal 2014 la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus ha un gruppo di ricerca e progettazione che lavora per progetti interni ed in collaborazione con la Pubblica Amministrazione per bandi, progetti e finanziamenti.

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.

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 costrutto 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 Formazione all'Autonomia (SFA)

◆ DEFINIZIONE

Il **Servizio Formazione all'Autonomia (SFA)** è un servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale; è caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

Lo SFA mira a una crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l'obiettivo da un lato, di sviluppare, pur nella consapevolezza dei limiti oggettivi, le capacità residue e dall'altro, di operare per il miglioramento della qualità della vita.

Il Servizio Formazione Autonomia è un servizio accreditato in Regione Lombardia che ospita persone con disabilità 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.

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 - educativo individuale (FASEA), frutto di analisi e di azioni educative individuate all'interno da parte dell'equipe multidisciplinare. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

Lo SFA è in possesso dei requisiti di cui alla Dgr 16 febbraio 2005, n° 20763 e D.G.R 13 giugno 2008, n° 7437: "Determinazione in ordine all'individuazione delle Unità di Offerta Sociali ai sensi dell'art. 4, comma 2 della L.R. 3/2008" ed è autorizzato al funzionamento al CPE n.27372 del 30.09.2008 per un massimo di 35 progetti.

◆ OBIETTIVI

Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di:

- A. acquisire competenze sociali quali:
- 1. muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
 - 2. organizzare il proprio tempo
 - 3. avere cura di sé
 - 4. intessere relazioni sociali
- B. acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso:
- 1. apprendimento / riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari
 - 2. riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali
- C. acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:
- 1. potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
 - 2. potenziamento delle abilità funzionali residue
 - 3. riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro

Attraverso il percorso educativo 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 e valorizzandone le capacità, al fine di garantire una qualità di vita ottimale.

Nel dettaglio gli obiettivi mirano a:

- 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.

L'obiettivo dello SFA, 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"*.

◆ SEDE

Lo SFA è ubicato nella frazione di Montecchio di Darfo Boario Terme (BS), in via Mazzini 90, al piano terra di una palazzina indipendente e di proprietà della Cooperativa in quella sede è disponibile, per utenti ed educatori, un ufficio.

◆ APERTURA DEL SERVIZIO

Lo SFA garantisce un'apertura di 30 ore settimanali distribuite su 5 giorni. I periodi di chiusura coincidono con le festività natalizie, pasquali, nazionali e le vacanze estive e vengono comunicati alle famiglie entro il mese di novembre tramite l'allegato:

1 – Calendario apertura annuale

◆ FREQUENZA

La tipologia e la frequenza delle attività sono definite nel progetto educativo di ogni singolo utente

Tenendo conto che le persone svolgono anche attività fuori dal servizio, in relazione al loro progetto educativo e quindi possono accedere al servizio con orari e modalità differenti.

Il Servizio garantisce quotidianamente risposta ai bisogni educativi e sociali attraverso:

- attività educative indirizzate al benessere psico-fisico, all'autonomia personale e all'autodeterminazione.
- attività occupazionali e tirocini formativi con la collaborazione di enti e imprese del territorio.

◆ SERVIZI OFFERTI

Prestazioni socio- educative

Stesura di un progetto educativo individuale, mediazione tra le persone e realtà del territorio per la sperimentazione di tirocini di inclusione sociale, valutazione delle

capacità e dell'adattamento a realtà in ambito lavorativo, sostegno educativo durante i tirocini e le attività con soggetti esterni al Servizio

Rilascio della dichiarazione fiscale

Non è previsto il rilascio della certificazione fiscale

Accesso alla documentazione socio-educativa

Per accedere e rilasciare la documentazione socio-educativa in forma cartacea

Prestazioni:

I servizi garantiti agli ospiti dalla struttura sono i seguenti:

- articoli per l'igiene di uso comune (sapone, carta mani, carta igienica);
- pulizia degli spazi comuni ed individuali.

Prestazioni non comprese nella retta

- Costi derivanti dalla frequenza a servizi esterni.
- Partecipazione ai soggiorni.
- Assistenza per ogni evento straordinario che richieda la presenza di un operatore.
- Spese strettamente personali dell'utente.

◆ PERSONALE

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato ed integrato al fine di garantire all'ospite adeguati interventi personalizzati. Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento, è garantita la presenza di personale qualificato secondo quanto previsto nell'allegato A della delibera regionale 7433 del 13 giugno 2008

Il personale operante nella struttura è riconoscibile tramite il cartellino personale.

Coordinatore. Insieme al Direttore è garante del buon andamento della vita comunitaria del servizio ed è chiamato a tradurre in modalità operative:

- le normative vigenti,
- le politiche della Cooperativa,
- le decisioni della direzione.

Il coordinatore si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali, organizzativi del servizio e del rapporto con le famiglie. Collabora direttamente con le funzioni specifiche dell'Azienda: Presidenza, Direzione e Uffici Amministrativi per il controllo programmato della gestione delle risorse umane ed economiche. È referente presso i servizi esterni e le altre agenzie del territorio, che partecipano a vario titolo alla realizzazione del progetto di vita degli utenti del servizio. È responsabile della regolare tenuta del Fascicolo Socio Educativo (Fasea) di ciascun utente.

Educatori professionali. Hanno uno sguardo attento a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare, nel confronto con l'equipe, quali sono i miglioramenti possibili e gli equilibri da ricercare. Declinano il Progetto Educativo Individuale (PEI) in specifiche attività. Gli educatori documentano il lavoro svolto, aggiornano i documenti del servizio relativamente ai Progetti. Per ogni ospite viene individuato un educatore di riferimento che si occupa di aggiornare la documentazione riguardante l'ospite e tutto ciò che lo riguarda, mantiene il contatto periodico con la famiglia con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni. Gli educatori favoriscono il lavoro d'equipe e le migliori condizioni educative; si occupano della progettazione di attività individuali e di gruppo; intrattengono i contatti con le realtà esterne al Servizio in cui le persone svolgono i loro percorsi formativi, sono i più diretti responsabili della presa in carico dell'utente. Sono responsabili, con il coordinatore, del regolare aggiornamento e

compilazione del Fascicolo Socio Educativo (FaSea) di ogni utente

Ufficio amministrativo. Gestisce gli aspetti amministrativi-finanziari- contabili della cooperativa in raccordo con il direttore e il coordinatore.

Tutto il personale lavora in modo integrato per la presa in carico adeguata di ciascun utente.

Tirocinanti e personale volontario. L'attivazione del tirocinio avviene tramite la stipula di una convenzione tra gli enti/istituti richiedenti e Cooperativa Azzurra. Il tirocinante è tenuto ad attenersi alle indicazioni dei responsabili della struttura, rispettare i regolamenti aziendali, rispettare gli obblighi di riservatezza per quanto attiene a dati e informazioni venuti a sua conoscenza. I tirocinanti non possono essere impiegati in attività che comportino autonomia decisionale, in particolare, non possono sostituire personale dipendente. Per ogni tirocinante è nominato un tutor che è responsabile del tirocinio; Il tutor svolge l'attività di guida, programmazione e supervisione dell'attività di tirocinio, secondo il progetto concordato con il tirocinante; Il tutor, al termine del tirocinio, redige apposita relazione relativa agli aspetti formativi e di apprendimento del tirocinante, ove richiesto. Il tutor è tramite tra il tirocinante e l'equipe alla quale riporta criticità e con la quale concorda le attività di affiancamento del tirocinante. Il personale volontario può partecipare a specifiche attività del servizio previo colloquio con il Coordinatore.

◆ **PIANO DELLE SOSTITUZIONI**

Viene garantita la continuità del Servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti, secondo le seguenti modalità: – sostituzione su emergenza mediante spostamenti di personale all'interno del servizio; sostituzione per lunghi periodi: si ricorre a personale esterno, privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.

◆ **PERSONALE DIPENDENTE E LA FORMAZIONE**

Cooperativa Azzurra, partendo da un monitoraggio costante dei bisogni formativi emergenti, promuove ed incoraggia la formazione degli operatori, attivando percorsi formativi interni e/o favorendo la partecipazione a quelli esterni. Pone particolare attenzione anche alla formazione in materia di salute, sicurezza sul posto di lavoro e sicurezza dei dati personali, ai sensi delle normative vigenti.

Presa in carico

a) Destinatari: descrizione dell'unità d'offerta

Lo SFA "Sfabel" è rivolto a persone, giovani e adulti con disabilità, residenti nel territorio del distretto di Vallecamonica-Altosebino con potenzialità/capacità relazionali che, al momento della valutazione, non sono in grado di svolgere una attività lavorativa od occupazionale in autonomia e quindi necessitano di interventi di promozione, maturazione e/o consolidamento di autonomie.

I destinatari sono:

- Persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni
- Persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali.

Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze è rivolto a persone in condizione di disabilità,

esenti da patologie attive di natura psichiatrica, di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

a) Modalità di accesso, criteri di formazione delle liste e di accoglienza

La richiesta d'inserimento è formulata dai familiari/rappresentanti legali, direttamente o tramite il servizio sociale territoriale. Il primo contatto prevede uno o più incontri preliminari fra i richiedenti e il coordinatore del servizio. Quest'ultimo sarà poi incaricato di effettuare le visite guidate nell'unità d'offerta.

La domanda di ammissione prevede la sottoscrizione della Carta dei Servizi e la fornitura della documentazione dell'ospite. L'accesso al servizio può essere a tempo pieno o part-time, in base alle valutazioni condivise con la famiglia ed il servizio inviante.

La presa in carico è preceduta dalla valutazione tecnica di idoneità redatta da un'apposita commissione interna composta dal Coordinatore del Servizio, dal Direttore, da un educatore dell'equipe, che redigeranno apposito verbale.

Dopo il formale impegno da parte di ATSP e presa di conoscenza della procedura del servizio si procede all'inserimento.

All'atto dell'iscrizione l'ospite idoneo al servizio (o chi per lui: familiare/AdS), se non residente in Vallecamonica, firmerà il contratto di ingresso. Vedi allegato -

Contratto d'ingresso

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 d'attesa. La commissione di valutazione interna si riserva di inserire le richieste nella lista d'attesa in base all'ordine cronologico, ai bisogni dell'utente e della sua famiglia e tenendo conto di eventuali urgenze.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da:

- documenti amministrativi:

- certificato contestuale (nascita, residenza, stato famiglia);
- carta d'identità e codice fiscale;
- carta regionale servizi (tessera sanitaria) ed eventuale tessera di esenzione ticket;
- copia verbale Commissione medica ASL attestante invalidità civile;
- copia certificato di gravità ai sensi della L.104/92;
- eventuale contrassegno invalidi per la circolazione e tessera di trasporto;
- copia del decreto di nomina del rappresentante legale;
- copia del permesso o della carta di soggiorno;
- recapiti telefonici dei familiari/rappresentanti legali;
- informativa privacy
- sottoscrizione da parte del familiare/amministratore di sostegno di altre autorizzazioni previste dall'Ente.

- Documenti socio-educativi e sanitari:

- Relazione di presentazione e valutazione dell'utente a cura dell'ente inviante;
- relazioni socio-educative dei servizi in cui l'utente è inserito;
- indicazioni del medico di base e dell'eventuale medico specialista e eventuale terapia farmacologica in atto;
- fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, esami ematochimici e strumentali recenti riguardanti lo stato di salute generale dell'utente (a discrezione della famiglia);
- segnalazione sanitaria di eventuali allergie (farmacologiche e non) e/o intolleranze.

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

- un periodo di **osservazione** di 4 settimane dell'utente per valutare abilità e

potenzialità per stendere un PI provvisorio;

- l'individuazione delle **risorse** utili per lo svolgimento del percorso;
- **la condivisione** del PI con la famiglia;
- le attività individuali che sono progettate in funzione del PEI (Piano Educativo Individualizzato) e sono organizzate secondo **obiettivi** definiti.

Il progetto individualizzato (PI), che comprende il Piano Educativo Individualizzato (PEI), punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita per l'ospite, coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita della famiglia. Il piano individualizzato individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività riabilitative, abilitative e di socializzazione specifiche per ogni utente. Ad ognuno, infatti vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo l'attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, ascolto e scambio reciproco. I progetti individualizzati sono aggiornati periodicamente (procedura FASEA) con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo; sono presentati alla famiglia in un'ottica di condivisione di ogni singolo intervento educativo.

L'attività dello SFA 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.

Le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

Le attività hanno le seguenti finalità:

- stimolazione sensoriale, con l'intento di mantenere attivi i canali comunicativi personali di ognuno;
- stimolazione delle competenze cognitive ed operative,
- socializzazione e mantenimento dell'autonomia sociale, attraverso la condivisione di proposte di gruppo nel rispetto di spazi e tempi altrui,
- espressione di sé, attraverso l'uso di materiali e tecniche d'intervento specifiche,
- motorie, per contrastare l'irrigidimento muscolare, mantenere attiva una buona mobilità e stimolare il piacere di raggiungere un obiettivo, tollerando la fatica connessa,
- mantenimento o recupero di autonomia personale nelle attività di vita quotidiana e domestica.

Le uscite sono realizzate usando risorse, spazi ed opportunità del territorio. Hanno la finalità di favorire la socializzazione in contesti quotidiani di normalità attraverso la crescita globale della persona e stimolano l'acquisizione di autonomie in contesti meno protetti e contenitivi del Servizio; migliorano e/o mantengono l'acquisizione di competenze motorie; favoriscono la curiosità e la conoscenza del territorio che si abita, permettono di vivere momenti di svago e ludici in contesti che favoriscono il benessere emotivo dell'ospite.

Le attività in collaborazione con gli altri servizi si svolgono per favorire un'apertura verso l'esterno e sviluppare connessioni con il territorio.

Nella vita dello SFA, infatti, l'aspetto di relazione è molto importante ed è la base di tutti gli interventi.

a) Dimissioni

Le dimissioni dell'utente dallo SFA, dopo il suo inserimento definitivo, possono avvenire:

- alla conclusione del percorso educativo di 3 più 2 anni di consolidamento;
- per mutate condizioni di bisogno dell'ospite che rendono le prestazioni erogate non più adeguate;
- perché la prestazione è divenuta troppo onerosa per l'aggravarsi della situazione sanitaria;
- per avvenimenti straordinari e imprevedibili;
- per condotta dell'ospite incompatibile con il resto del gruppo;
- per grave sfiducia da parte dell'AdS/familiare circa l'operato ed i metodi di indirizzo socio- educativo ed evidente impossibilità di collaborazione.

La richiesta di dimissione, decisa dall'iscritto/AdS/Familiare, deve pervenire in forma scritta, con un preavviso di almeno 15 giorni, con specificata la data di decorrenza al Comune di residenza e alla Cooperativa Azzurra. Le motivazioni vanno valutate con i familiari/AdS ed i servizi territoriali coinvolti al fine di individuare le condizioni e le strutture più adeguate ai nuovi bisogni dell'utente per garantire il proseguimento del suo progetto di vita.

Se si verifica la situazione in cui il Servizio non è risultato più idoneo a rispondere ai bisogni dell'ospite, le eventuali dimissioni vengono concordate tra l'Assistente Sociale del comune, la Cooperativa Azzurra, la famiglia e i servizi sanitari competenti per valutare una collocazione alternativa all'ospite, nel rispetto della qualità e del suo progetto di vita. Lo SFA in questo caso, s'impegna ad inviare alla nuova struttura ospitante, una relazione conclusiva del progetto individualizzato, indicando lo stato di salute dell'ospite, gli interventi effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti diversi ed ogni informazione utile alla continuità del progetto.

Per la richiesta di dimissione o trasferimento, si veda allegato:

2 – Richiesta dimissione.

b) Rette

La quota parte della retta giornaliera riconosciuta alla Cooperativa viene addebitata direttamente all'utente dai comuni di residenza o dall'unione dei comuni in base a specifici regolamenti e quindi differenti quote

Le attività facoltative (es. Vacanze organizzate dal servizio, pranzi al ristorante, visite a musei-teatri, cinema...etc) non sono comprese nella retta, ma a carico dell'iscritto.

Per la descrizione dei costi relativi alla quota socio-assistenziale a carico dell'utente vedasi tabella in allegato. - **allegato 2 Rette**

PRESENZA DI SISTEMI ATTI A RILEVARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE: UTENZA, FAMILIARI E DIPENDENTI

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi. A tale scopo si propone annualmente alle famiglie/AdS, ai dipendenti ed agli ospiti un questionario di soddisfazione perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione in un'ottica di miglioramento del servizio.

La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti.

Vedasi in allegato **il modulo questionari.**

SEGNALAZIONI DISSERVIZI, CRITICITA', SUGGERIMENTI

Per ciascuna area di servizio la Cooperativa apprezza considerazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami che provengono dall'utenza in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

La violazione dei principi e dei contenuti descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate direttamente alla Direzione della cooperativa; sarà cura della stessa rispondere entro cinque giorni lavorativi. Eventuali reclami scritti vengono regolarmente protocollati dall'Ufficio Amministrativo.

Contatti

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Quarteroni, 10 25047 Darfo Boario Terme
Presidente: Patrick Rinaldi
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@servizipeccom

SFA "Sfabel" di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Mazzini, 90 - 25047 - Darfo Boario Terme (Brescia)
Tel 3290634107
e-mail: coordinatorecse-sfa@azzurracoop.org

Per appuntamenti, visita struttura e richiesta informazioni, è possibile contattare:

Dott. Aldo Barbieri Coordinatore del Servizio Formazione all'Autonomia "Sfabel" di
Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS
Tel 3284711224
e-mail: coordinatorecse-sfa@azzurracoop.org

Modulistica e Allegati

1 - Calendario chiusure SFA Anno 2023

Il servizio SFA "Sfabel" di Cooperativa Azzurra resterà chiuso per l'anno 2023 nelle festività nazionali, il giorno del santo patrono di Darfo (San Faustino) e nelle ferie estive e natalizie come da calendario allegato rispettando i giorni di apertura consentiti ed obbligatori. Per completezza sono indicate le festività infrasettimanali.

GIORNI DI CHIUSURA ANNO 2023	
GENNAIO	2-3-4-5-6 gennaio Epifania
FEBBRAIO	15 febbraio patrono San Faustino
MARZO	
APRILE	10 aprile Pasquetta, 24 aprile e 25 aprile ponte per Festa Liberazione
MAGGIO	1 maggio festa dei lavoratori
GIUGNO	2 giugno festa della Repubblica
LUGLIO	
AGOSTO	Da lun 14 Agosto a martedì 22 agosto ferie estive
SETTEMBRE	
OTTOBRE	
NOVEMBRE	1 novembre Ognissanti
DICEMBRE	8 dicembre Immacolata, da lun 25 dicembre a ven 29 vacanze natalizie

In questo modo i giorni di apertura sono in totale 235

2 - Rette e costi

Descrizione	Retta Iva esclusa
Frequenza giornaliera tempo pieno	25,65 €
Frequenza part-time orizzontale (fino a 18 ore settimana)	15,39 €
Assenza fino al 10° giorno	25,65 €
Assenza Part time fino al 6° giorno	15,39 €
Interventi a distanza	20,27 €

3. Informativa riguardo al trattamento dei dati personali degli Utenti/Ospiti dei servizi, dei loro famigliari e/o dei loro legali rappresentanti, ai sensi del Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679 – "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (GDPR).

Con la presente informativa SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE AZZURRA ONLUS desidera fornire, alle persone che presentano richiesta di accesso ai propri servizi, agli Utenti ed Ospiti dei propri servizi, ai loro famigliari e/o ai loro rappresentanti legali, le informazioni necessarie in merito alle modalità e finalità con cui verranno trattati i dati personali che li riguardano. Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE, n. 2016/679 si informa che, il trattamento dei dati personali anche particolari da Voi forniti in sede di valutazione e/o accesso ai servizi, sarà finalizzato unicamente all'attivazione dei servizi da Voi richiesti ed alla gestione delle attività ad essi correlati.

I trattamenti dei dati, oggetto della presente informativa, avverranno presso la sede legale di SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE AZZURRA ONLUS in Via Quarteroni, 10 – Darfo Boario Terme -BS e presso gli uffici amministrativi in Via Mazzini, 90 – Darfo Boario Terme- BS, con l'utilizzo di procedure anche automatizzate ed informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità. I dati personali saranno trattati esclusivamente da persone addette al trattamento, in quanto tali incaricate e formate dal Titolare stesso.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E DATI DI CONTATTO

Il Titolare del Trattamento dei Dati personali è SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE AZZURRA ONLUS Via Quarteroni, 10 – Darfo B.T. (BS) - PEC azzurraonlus@servizipec.com

TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI TRATTATI

Nell'ambito dei servizi offerti, il Titolare può acquisire direttamente i seguenti dati personali dei propri utenti e familiari/esercenti la tutela legale:

- Nome, cognome, domicilio, codice fiscale, n° carta d'identità dell'assistito;
- Nome, cognome, domicilio, recapito telefonico, indirizzo mail, cod. fiscale n° carta d'identità del genitore o del tutore o esercente la Patria Potestà;
- Decreto del Tribunale di nomina del Tutore/Ads;
- Dati relativi allo stato di salute dell'assistito;
- Dati relativi alle abitudini e interessi dell'assistito;

Gli stessi dati possono essere acquisiti anche da ATS, Comune di residenza e Servizi sociali invianti.

Nel corso della permanenza presso la struttura possono essere acquisite dagli operatori anche immagini fotografiche e video di momenti di vita e socializzazione dell'assistito.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO CUI SONO DESTINATI I DATI PERSONALI E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

Finalità del trattamento	Condizioni di liceità del trattamento
1) Somministrare agli utenti prestazioni socio-educative secondo l'assetto organizzativo accreditato per il quale la struttura è iscritta nel registro regionale delle strutture accreditate.	Art. 6, paragrafo 1, lett. e) del GDPR: "Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento". Art. 9, paragrafo 2, lett. h) del GDPR: "Il trattamento è necessario per finalità di medicina preventiva o di medicina del lavoro, valutazione della capacità lavorativa del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità, fatte salve le condizioni e le garanzie di cui al paragrafo 3"
2) Rispettare le indicazioni regionali circa le modalità di compilazione e tenuta della documentazione socio educativa In particolare la struttura codifica, registra e comunica le prestazioni rese in totale adesione a quanto con-	Art. 6, paragrafo 1, lett. e) del GDPR: "Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento".

<p>tenuto nella documentazione clinica e sociale e rispettando le indicazioni e le modalità di codifica e di comunicazione fornite dalla Direzione regionale competente in materia.</p>	<p>Art. 9, paragrafo 2, lett. g) del GDPR: "Il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che deve essere</p>
<p>3) Inquadrare correttamente l'assistito, all'atto di accesso presso la struttura, al fine di attestare la sussistenza in capo allo stesso delle caratteristiche e condizioni di bisogno conformi al tipo di unità di offerta di appartenenza e monitorare costantemente le stesse al fine di poter riclassificare tempestivamente l'assistito e così garantirne la collocazione in struttura idonea.</p>	<p>proporzionato alla finalità perseguita, rispettare l'essenza del diritto alla protezione dei dati e prevedere misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato"; Art. 2-sexies, comma 2, lett. s) e t) del D. Lgs 196/2003 s.m.i.</p>
<p>4) Prendere in carico l'assistito in maniera personalizzata e continuativa, coinvolgendolo nella formulazione dei relativi progetti di assistenza, ne rispetto delle indicazioni fornite dalla Direzione regionale competente, dell'ASST e dell'ATS</p>	
<p>5) Informare il comune di residenza dell'assistito dell'accesso alla unità di offerta o, nei casi in cui l'accesso sia disposto d'urgenza, dell'accettazione del ricovero o della presa in carico.</p>	
<p>6) Informare il competente ufficio dell'ASTT e del Comune di residenza dell'assistito sulle condizioni psico-fisiche della persona assistita qualora si rinvenga la necessità della nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno;</p>	
<p>7) Assicurare la presenza dei familiari e delle persone di fiducia delegate e assicurare la costante informazione sulle condizioni della persona assistita e sulla assistenza praticata</p>	
<p>8) Gestire gli obblighi connessi agli adempimenti amministrativi e al debito informativo previsti dalla regolamentazione vigente.</p>	
<p>9) Identificare i luoghi e gli oggetti assegnati/appartenenti all'assistito mediante nome e cognome che possono essere visibili a terzi.</p>	<p>Art. 6, paragrafo 1, lett. a) del GDPR: "L'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità".</p>
<p>10) Utilizzare immagini fotografiche e audiovisive all'interno della struttura per finalità didattiche e ricreative o durante gli incontri con i congiunti degli assistiti.</p>	
<p>11) Utilizzare immagini fotografiche e per la redazione di pubblicazioni e servizi diffusi su carta stampata, sulle televisioni locali e sul sito internet o sui social media della struttura per promuovere le attività della stessa.</p>	
<p>12) Gestione degli adempimenti correlati alla definizione e sottoscrizione del contratto d'ingresso ed alla definizione del relativo impegno di spesa, presupposti necessari per l'accesso ai servizi gestiti dal Titolare. In particolare, i dati saranno trattati per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la fatturazione; - adempimenti fiscali; - la gestione del pagamento; - la trattazione dei reclami; - l'adempimento di ogni altro obbligo deri- 	<p>Art. 6, paragrafo 1, lett. b) del GDPR: "Il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso".</p>

vante dal contratto.	
13) Per adempiere o per esigere l'adempimento di specifici obblighi o per eseguire specifici compiti previsti da leggi, da regolamenti cui il Titolare è tenuto in funzione dell'attività esercitata (obblighi, amministrativi, contabili, fiscali, verifiche di natura fiscale e contabile da parte degli organi di controllo, e simili)	ART. 6, comma 1, lett. c) del GDPR: "Il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento";

Ai sensi dell'Art. 9, par. 3 del GDPR, i dati personali relativi alla salute dell'assistito, trattati per finalità di assistenza socio-sanitaria, socio-assistenziale o sociale, sono trattati da o sotto la responsabilità di un professionista soggetto al segreto professionale conformemente al diritto dell'Unione o degli Stati membri o alle norme stabilite dagli organismi nazionali competenti o da altra persona anch'essa soggetta all'obbligo di segretezza conformemente al diritto dell'Unione o degli Stati membri o alle norme stabilite dagli organismi nazionali competenti.

DESTINATARI E CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Le persone fisiche o giuridiche, le autorità pubbliche, il servizio o un altro organismo che ricevono comunicazioni di dati personali sono:

- le persone autorizzate al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del titolare del trattamento (dipendenti e collaboratori del Titolare) o del responsabile del trattamento (dipendenti e collaboratori del responsabile del trattamento);
- Regione Lombardia (Direzione regionale competente);
- ASST competente per territorio;
- ATS competente per territorio;
- Comune di residenza dell'assistito;
- Servizi sociali competenti;
- MMG dell'assistito;
- Medici specialisti dell'assistito;
- Familiari o persone delegate;
- Tutori e amministratori di sostegno.

Altre comunicazioni di dati a terzi potranno avere luogo su espressa delega dell'interessato.

I dati personali non sono soggetti a diffusione salvo, previo consenso, il materiale fotografico e audiovisivo per promuovere le attività e gli eventi dello SFA.

TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI IN PAESI TERZI O A AD ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI

Il Titolare non trasferisce i dati personali dell'interessato in paesi extra SEE salvo specifiche indicazioni contrarie per le quali l'Interessato verrà preventivamente informato e se necessario verrà richiesto il suo consenso

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI E/O CRITERI PER DETERMINARLO

I dati personali saranno conservati dal Titolare per un periodo di tempo non superiore a quello necessario ad adempiere agli obblighi di legge, in funzione dei compiti e delle finalità definiti dalla presente informativa. In particolare, i dati personali trattati per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico e per finalità di cura verranno conservati secondo i termini previsti alla Delibera Giunta Regione Lombardia n. X/325 del 27/06/2013 e s.m.i.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI

L'Interessato ha il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso (art. 15 GDPR) ai dati personali e la rettifica (art. 16 GDPR) o la cancellazione (art. 17 GDPR) degli stessi o la limitazione del trattamento (art. 18 GDPR) dei dati personali che lo riguardano o di opporsi (art. 21 GDPR) al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità (art. 20 GDPR) dei dati.

L'interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i suddetti diritti inviando una raccomandata a.r. o una e-mail al Titolare del trattamento utilizzando i dati di contatto sopra indicati.

Al fine di garantire che i diritti sopra citati vengano esercitati dall'Interessato e non da terzi non autorizzati, il Titolare potrà richiedere allo stesso di fornire eventuali ulteriori informazioni necessarie allo scopo.

DIRITTO DI REVOCA DEL CONSENSO

Nel caso in cui l'Interessato abbia prestato il consenso per il trattamento delle immagini fotografiche e video di momenti di vita e socializzazione dell'assistito e dovesse successivamente revocarlo o opporsi al trattamento, i suoi dati non saranno più trattati per tali attività, senza che ciò comporti conseguenze o effetti pregiudizievoli per l'assistito e per le

prestazioni sociosanitarie richieste.

DIRITTO DI PROPORRE RECLAMO A UN'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Qualora l'interessato ritenga che i diritti di cui gode sulla base della normativa in materia di protezione dei dati personali siano stati violati, l'interessato può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (art. 77 GDPR e artt. da 140-bis a 143 del D. Lgs 196/2003 s.m.i.) mediante l'inoltro del modello di reclamo predisposto dal Garante della e pubblicato sul sito garanteprivacy.it tramite

a) raccomandata A/R indirizzata a: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11 - 00187 Roma

b) messaggio di posta elettronica certificata indirizzata a: protocollo@pec.gpdp.it (questo indirizzo è configurato per ricevere solo comunicazioni provenienti da posta elettronica certificata) o ricorso dinanzi all'autorità giudiziaria (art. 79 GDPR).

OBBLIGATORIETÀ/FACOLTATIVITÀ DELLA COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI E CONSEGUENZE DELLA MANCATA COMUNICAZIONE DI TALI DATI

La raccolta ed il trattamento dei dati personali per l'esecuzione dei compiti di interesse pubblico e per la somministrazione delle prestazioni socio educative da parte dello SFA è necessaria per dar seguito all'erogazione del servizio SFA a favore dell'assistito. Qualora l'assistito o il tutore o l'amministratore di sostegno non fornisca i dati personali espressamente previsti come necessari per poter erogare il servizio, il Titolare non potrà dar seguito ai trattamenti legati alla gestione delle prestazioni sociosanitarie e/o del contratto d'ingresso e dei servizi ad esso collegati, né agli adempimenti che da essi dipendono.

Nel caso in cui l'Interessato non presti il proprio consenso al trattamento dei dati personali per le finalità per cui è richiesto, detti trattamenti, per quelle stesse finalità non avverranno, senza che ciò comporti effetti sull'erogazione delle prestazioni sociosanitarie.

Qualora il titolare del trattamento intendesse trattare ulteriormente i dati personali per finalità diversa da quella per cui essi sono stati ottenuti, prima di tale ulteriore trattamento fornirà all'interessato informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni informazione necessaria per garantire un trattamento corretto e trasparente nei confronti dell'interessato.

Data _____

Il Titolare del trattamento

Il sottoscritto _____

oppure

Il sottoscritto _____ in qualità di:

Tutore Curatore Amministratore di sostegno Altro (specificare)

_____ del/della Sig./ra _____

dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Inoltre il sottoscritto con la sottoscrizione della presente presta il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali per le seguenti finalità:

Finalità del trattamento :	Consenso	
Utilizzo del nome e del cognome per identificare i luoghi e gli oggetti assegnati/appartenenti all'assistito che possono essere visibili a terzi.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Utilizzo di immagini fotografiche e audiovisive che potranno essere utilizzate all'interno della struttura per finalità didattiche e ricreative o durante gli incontri con i congiunti degli assistiti.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Utilizzo di immagini fotografiche e audiovisive che potranno essere utilizzate per la redazione di pubblicazioni e servizi diffusi su carta stampata, sulle televisioni locali e sul sito internet o sui social media della struttura per promuovere le attività della stessa.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

Data _____

L'interessato

4 - Modulo per la segnalazione di criticità sul servizio

Il sottoscritto _____ nato il _____

a _____ provincia (____) CF _____

Residente a _____

In quanto

familiare

Amministratore di sostegno

Tutore di _____

desidera segnalare

alla 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.

5- Richiesta dimissione

Il sottoscritto _____ nato il _____

a _____ provincia (____) Residente a _____

CF _____

In quanto

familiare

Amministratore di sostegno

Tutore di _____

DICHIARO

A far data dal _____ di _____ di _____ dimettere dal Servizio _____

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS il mio familiare/assistito per i seguenti motivi:

Data, _____

Firma _____

6 - 2022 SFA Questionario soddisfazione famigliari

1.

E' soddisfatto dell'orario del Servizio?

Contrassegna solo un ovale.

- per nulla
- poco
- abbastanza
- molto

2.

E' soddisfatto degli incontri con l'equipe del Servizio?

Contrassegna solo un ovale.

- per nulla
- poco
- abbastanza
- molto

3.

E' soddisfatto del servizio mensa?

Contrassegna solo un ovale.

- per nulla
- poco
- abbastanza
- molto

4.

E' soddisfatto dell'attenzione alla persona che il servizio garantisce?

Contrassegna solo un ovale.

- per nulla
- poco
- abbastanza
- molto
-

5. E' soddisfatto degli interventi educativi attuati dal Servizio?

Contrassegna solo un ovale.

- per nulla
- poco
- abbastanza
- molto

6. E' soddisfatto degli interventi di inclusione sociale attuati dal servizio?

Contrassegna solo un ovale.

- per nulla
- poco
- abbastanza

molto

7.

Quanto è soddisfatto globalmente del Servizio?

Contrassegna solo un ovale.

- per nulla
- poco
- abbastanza
- molto

8.

Se volete segnalarci qualcosa _____

Grazie per la collaborazione

7 - Questionario soddisfazione iscritto: il questionario viene somministrato on line

2022 SFA Ospiti Questionario soddisfazione

1.

Ti piace frequentare il Servizio *

Contrassegna solo un ovale.

- non mi piace
- così così
- mi piace
- mi piace moltissimo

2.

Ti piace quello che si mangia in Servizio? *

Contrassegna solo un ovale.

- non mi piace
- così così
- mi piace
- mi piace moltissimo

3.

Ti trovi bene con i tuoi compagni? *

Contrassegna solo un ovale.

- No
- Così così
- Molto
- Moltissimo

4.

Ti trovi bene con gli operatori del Servizio? *

Contrassegna solo un ovale.

- No
- Così così
- Molto
- Moltissimo

7.

Ti piacciono le attività proposte dal Servizio? *

Contrassegna solo un ovale.

- non mi piace
- così così
- mi piace
- mi piace moltissimo

9.

Desideri o altro da segnalare



Albo Nazionale Società Cooperative
A102455 - 10/01/2005 -
Sezione: COOPERATIVE MUTUALITÀ
PREVALENTE DI DIRITTO



CONSORZIO
IL SOLCO DEL SERIO
VALLE SERIANA ED ESCURT



Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS Via Quarteroni, 10 - 25047 DARFO B.T. (Bs) - Tel. +39.0364.532374 Fax: +39.0364.1911073

P.I. 00660270984 - C.F. 01865000176 - R.E.A. CCIAA - BS 274737 - R.I. Reg. Trib. 25433 - BUSC 2630

www.azzurracoop.org - segreteria@azzurracoop.org