



**LA CHIOCCIOLA APS**

Centro Diurno Disabili

**CRESCERE .....INSIEME SI PUO' !**

## CARTA DEI SERVIZI

### **PRESENTAZIONE GENERALE**

Cenni storici  
Principi  
Obiettivi

### **DESCRIZIONE**

Struttura e spazi  
Orari di apertura e calendario  
Operatori coinvolti  
Volontari  
Attività  
Ingresso in struttura  
Servizio mensa  
Somministrazione farmaci  
Servizio trasporto  
Monitoraggio stato di salute e gestione casi Covid-19

### **SCHEDA AMMINISTRATIVA**

Responsabilità della gestione  
Iscrizione  
Modalità di ammissione  
Accoglienza, inserimento e presa in carico dell'ospite  
Regolamento  
Retta mensile  
Assenze  
Dimissioni  
Lista d'attesa

## **ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO**

Programmazione e verifica  
Interventi atti a tutelare i diritti delle persone assistite  
Fascicolo Socio assistenziale e sanitario (FASAS)  
Rilevazione della soddisfazione del servizio  
Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria  
Certificazioni fiscali  
Convenzioni  
Trattamento dei dati personali

## **PRESENTAZIONE GENERALE**

### **Cenni storici**

Un gruppo di Amici con gradi di abilità differenti hanno proiettato il loro futuro in un Progetto di condivisione di vita quotidiana, di difficoltà, di sentimenti, di volontariato e con la profonda convinzione di sostegno reciproco e hanno fondato il 7 settembre 2015, l'associazione senza fini di lucro **La**

### **Chiocciola APS !**

**La Chiocciola** ha iniziato il suo percorso grazie al volenteroso contributo di sei famiglie e di alcuni volontari e ad oggi è di molto cresciuta contando nella sua compagine associativa assistiti, genitori, volontari e maestri d' arte.

La **Mission** caratterizzante dell'associazione è la riproduzione del contesto familiare e l'ampliamento della rete amicale per disabili e familiari, proponendo allo stesso tempo attività strutturate ludiche, didattiche e creative, finalizzate a promuovere in tal modo l'inclusione sociale del soggetto disabile per valorizzarne il suo peculiare, speciale e unico percorso di vita.

Su forte sollecitazione delle famiglie coinvolte nel progetto, si è sperimentata in una offerta settimanale di servizio diurno il progetto **“ CRESCERE ... INSIEME SI PUO' ”**.

Ad oggi l'Associazione, propone un CDD Centro Diurno Disabili , una sperimentazione di unità d'offerta sociale ai sensi del titolo V del decreto Regione Lombardia n. 1254/2010 dell'art. 13 della legge regionale n. 3/2008 oltre ad un modulo SFAD Servizio Formazione Autonomia Disabili ed un Progetto Residenziale Sperimentale “Gruppo Appartamento con Ente Gestore – Dopo di Noi – legge 112/2016.

## Principi

La Chiocciola ha creato la sua realtà e svolge la sua attività nel rispetto dei principi etici fondamentali quali: correttezza, trasparenza, imparzialità, riservatezza, protezione della salute e della sicurezza, eguaglianza e rispetto, qualità, professionalità, continuità assistenziale e UMANITA'.

## Obiettivi

Il Progetto si pone come obiettivi:

- Creare un contesto di aggregazione familiare in cui gli utenti possano condividere tempi e spazi, sentirsi liberi di esprimere le proprie potenzialità e le proprie capacità.
- Mantenere ed incrementare i livelli di autonomia funzionale individuali ed autodeterminazione contrastando i processi involutivi.
- Proporre progetti educativi personalizzati che tengano in considerazione le attitudini dell'utente, le specifiche diagnosi e le capacità psicofisiche.
- Promuovere la socializzazione e l'interazione favorendo i processi aggregativi all'interno del centro e la sperimentazione di attività esterne ad esso in collaborazione con la rete territoriale.
- Favorire il benessere fisico ed emozionale attraverso tutte le diverse forme di espressione, sia motorie che ludiche e didattiche.
- Stimolare l'autostima e le abilità manuali attraverso laboratori di arte e creatività.
- Offrire all'utente e alle famiglie sostegno psicologico nel processo di cura ed accudimento, prevenendo e contrastando situazioni critiche connesse alle possibili situazioni di isolamento e sofferenza.
- Proporre stili di vita consapevole, responsabile e prudente per evitare la diffusione da contagio da Covid-19.

## **DESCRIZIONE**

### Struttura e spazi

La Chiocciola si trova in via Realetta Strada Vicinale n. 5, Garlasco (PV), non lontana dal centro della cittadina. In uscita dall'autostrada A7 al casello di Gropello Cairoli seguire le indicazioni per Garlasco.

La struttura è attualmente composta da:

- un nuovo edificio su un unico piano di circa 230 mq con 2 servizi igienici disabili, cucina a norma per la preparazione dei pasti, sala mensa e salone per le attività, saletta per la didattica, spogliatoio dipendenti e bagno dipendenti, ufficio amministrativo, il tutto senza barriere architettoniche.
  - n. 2 tenso-struttura da 25 mq cadauna per le attività esterne, elettrificate e riscaldate
- il tutto immerso in un'area verde di 13.000 mq, costituita da zona agricola, serra, giardini e fattoria didattica, piccolo bosco.

L'associazione usufruisce per le proprie attività ulteriori spazi esterni dati in concessione sia Comune di Garlasco che da altre associazioni con cui collabora.

## Orari di apertura e calendario

Il servizio diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

Gli ospiti potranno scegliere spontaneamente tra frequenza full time (dalle 8.30 alle 16.30) o frequenza part-time (mattutina dalle 8.30 alle 13.30 o pomeridiana dalle 12.30 alle 16.30).

Le attività si svolgeranno per un intero anno solare (12 mesi). Per anno educativo/solare si intende il periodo che va dal 01 settembre al 31/08 dell'anno successivo. I giorni di chiusura per festività si adegueranno, in linea di massima, al calendario scolastico.

A causa delle restrizioni imposte dal contrasto alla diffusione del Covid-19 i giorni e gli orari potranno subire variazioni.

## Operatori coinvolti

Al fine di rispondere in modo adeguato ai bisogni dell'ospite, l'associazione si avvale della collaborazione delle seguenti figure:

- **Coordinatore:** nella persona del legale rappresentante coordina il personale dipendente e volontario e programma la formazione e l'aggiornamento dell'equipe. Si occupa dell'inserimento degli utenti, delle relazioni con le famiglie. Mantiene la comunicazione tra l'associazione e le istituzioni. Organizza mensilmente le riunioni di equipe per la verifica del percorso di crescita dei ragazzi. E' responsabile dell'elaborazione delle schede SIDI verso ATS e responsabile del FASAS partecipa alla stesura dei PI.
- **Psicologo:** svolge la propria attività supportando gli ospiti, le famiglie e i volontari. Collabora alla realizzazione dei PI e dei PEI (progetti individuali e progetti educativi individuali) insieme all'educatore. Organizza e propone momenti formativi e di crescita al team dei volontari.
- **Educatori:** si occupano dei PI e PEI (progetti individuali e progetti educativi individuali) e le relative verifiche. Seguono le dinamiche comportamentali degli ospiti e si occupano di predisporre la programmazione annuale delle attività insieme al coordinatore.
- **Terapisti specializzati:** seguono percorsi specifici rieducativi individuali quali:
  - ABA: applica il metodo dello studio del comportamento andando ad agire sul comportamento problema sostituendolo con comportamenti socialmente utili.
  - PECS: insegna la comunicazione aumentativa attraverso l'utilizzo di immagini
  - Tecnico analista del comportamento: lavora sul comportamento individuale
  - Arteterapia: segue percorsi riabilitativi individuali o di gruppo
- **Infermiere:** offre secondo necessità assistenza infermieristica, controllo la scadenza dei farmaci si occupa della loro eventuale somministrazione.
- **Fisioterapista:** per interventi riabilitativi e motori di gruppo ed individuali.
- **Maestri d'arte:** seguono le differenti attività laboratoriali
- **Operatore Oss:** svolge funzioni di assistenza all'ospite, di affiancamento al team di lavoro nelle attività per la cura e l'igiene dell'ospite e della pulizia degli ambienti.
- **Operatore Asa:** svolge attività di assistenza diretta alla persona, aiuto nella vita di relazione, igiene e cura dell'ambiente, igiene e pulizia personale
- **Impiegato amministrativo:** coadiuva il lavoro d'ufficio e i rapporti con le amministrazioni e le istituzioni
- **Addetti a mansioni polivalenti:** addetti al servizio trasporti, si occupano di piccole manutenzioni, cura del verde e degli animali ed altri incarichi.
- **Volontari qualificati:** svolgono laboratori e attività secondo le diverse competenze e specializzazioni.
- **Volontari non qualificati:** operano a sostegno della gestione settimanale del centro.

- **Tirocinanti** professionali ed educativi

Tutti gli operatori che prestano servizio in struttura saranno muniti di cartellino di riconoscimento.

## **Volontari**

I volontari sono parte integrante, essenziale all'attività del centro e sono presenti, a seconda della disponibilità concordata con il coordinatore preposto durante le ore delle attività settimanali, in relazione alle loro inclinazioni e alla loro professionalità. Tutti i volontari potranno confrontarsi con gli operatori del centro, dovranno partecipare a corsi formativi e rendersi disponibili per un supporto psicologico al fine di favorire una corretta e serena relazione educativa tra volontari e utenti. I volontari sono ammessi al centro nei giorni e nelle ore specifiche concordate con il responsabile coordinatore.

I volontari devono garantire:

- continuità del servizio (avvisando in caso di assenza)
- collaborazione con il team di lavoro
- disponibilità a partecipare a corsi di formazione e ad incontri per il sostegno psicologico
- rispetto della privacy degli ospiti secondo le leggi vigenti
- rispetto dei giorni e orari di programmazione concordati con il coordinatore

## **Attività**

LA CHIOCCIOLA APS è autorizzata al funzionamento e alla gestione di un Centro Diurno Disabili per un totale di 15 posti ed è diretta ad accogliere utenti con età compresa tra i 18 e i 65 anni salvo specifiche deroghe. L'offerta del centro prevede una organizzazione a cadenza settimanale delle attività, suddivise sulla base dei progetti educativi stilati per ciascun soggetto e modulate in offerte individuali, in piccoli nuclei o di gruppo. Possiamo suddividerle in: attività didattiche, cognitive, creativo-manuali, ludico-sportive, riabilitative e laboratori con finalità terapeutiche.

In occasione delle festività e dei mesi estivi il centro è solito adattare l'organizzazione quotidiana per far spazio anche a progetti speciali che prevedono nuove attività ludiche specifiche per l'occasione.

Oltre alle attività proposte settimanalmente, l'associazione organizza uscite e gite aperte a tutti i soci ed una vacanza estiva presso una struttura organizzata per l'accoglienza delle persone disabili.

## **Ingresso in struttura**

Gli ospiti potranno accedere in struttura dalle 8.30 alle 9.30 e gli eventuali accompagnatori dovranno fermarsi all'ingresso esterno e far accedere il solo ospite presso il centro.

L'orario sarà così modulato:

8.30-9.30 accoglienza

9.30 – 11.30 attività

11.30 – 12.30 attività ludiche di relax e preparazione al pranzo

12.30 – 13.30 pranzo

12.30 – ingresso part-time pomeridiano

13.30 - uscita part-time

13.30 – 14.00 momento relax con attività libere

14.00 – 15.30 attività

15.30 – 16.00 merenda

16.00 – 16.30 uscita full time e part-time

In risposta alle accresciute esigenze di cura e sicurezza derivanti dalla pandemia in atto – che la situazione contingente non ci consente di ritenere superata e che anzi le Autorità tutte, a diversi livelli e titoli, ci invitano ad affrontare e gestire nel modo più responsabile per il bene comune - la nostra associazione si è resa parte diligente individuando, a beneficio e salvaguardia delle persone che frequentano i nostri Centri Diurni, regole interne per coordinare l'accesso in struttura. Tali regole – dettate dalla necessità di tutelare primariamente i soggetti fragili – subordinano l'accesso ai locali e lo svolgimento delle attività del centro, oltre che ai controlli di rito (temperatura etc.) all'esibizione:

- a) di certificato di vaccinazione Covid-19 / Green Pass permanente (emesso a seguito del percorso vaccinale completo);
- b) di certificato di vaccinazione Covid-19 / Green Pass temporaneo (da rinnovarsi ogni 48 ore), rilasciato a seguito di esito negativo di tampone molecolare oro-faringeo.

## Servizio mensa

L'associazione garantisce il servizio di mensa interno.

Il menù stagionale è suddiviso in 4 settimane e comprende: primo piatto, secondo piatto con contorno, frutta, pane e acqua naturale.

Il costo del pasto (compreso nella retta mensile full-time) corrisponde ad un importo forfettario mensile di € 50,00=. Essendo una quota forfettaria è sempre dovuta per intero.

(L'associazione si rende disponibile alla richiesta di menù speciali per intolleranze o allergie alimentari da definire al momento dell'iscrizione mediante certificato medico).

Le merende di metà pomeriggio verranno offerte dalla struttura senza alcun costo aggiuntivo.

Tutte le fasi del servizio sono svolte nel rispetto del sistema di autocontrollo alimentare HACCP.

## Somministrazione medicinali

All'interno del servizio vengono somministrati farmaci per i quali l'assunzione, per effettive ed assolute esigenze terapeutiche, non può avvenire al di fuori dell'orario di frequenza. La somministrazione viene effettuata solo dietro autorizzazione scritta della famiglia o di chi ne esercita la tutela.

A tale autorizzazione andrà allegato valido certificato medico con prescrizione indicante la terapia e il relativo dosaggio del farmaco. Il certificato medico andrà aggiornato tutte le volte che interviene una variazione sulla terapia. Non verranno accettate variazioni comunicate a voce o per telefono.

La somministrazione dei medicinali sarà effettuata dall'infermiere.

## Servizio di trasporto

La struttura è ubicata nel Comune di Garlasco e facilmente raggiungibile dai paesi limitrofi.

Da Milano autostrada Milano-Genova A7 uscita Gropello Cairoli poi direzione Garlasco.

Il servizio di trasporto degli utenti dall'abitazione alla sede della APS e ritorno è gestito in autonomia delle famiglie o dai trasporti privati attivati delle stesse o dai servizi trasporti concessi dagli enti territoriali.

Il Servizio garantisce all'interno degli obiettivi programmati il raggiungimento delle sedi decentrate dove svolgere le specifiche attività, con propri mezzi.

Il servizio trasporto erogato dall'associazione su richiesta della famiglia prevede una quota mensile forfettaria differenziata a secondo del tragitto. L'importo dovuto per il trasporto sarà da saldare sempre per intero in quanto valorizzato in modo forfettario.

Tutte le fasi del servizio saranno svolte nel rispetto della normativa vigente SARS COVID-19.

## Monitoraggio stato di salute e gestione casi COVID-19

In caso di sospetto contagio Covid- 19 l'ospite sarà isolato presso l'infermeria, verrà avvisata tempestivamente la famiglia o chi ne fa le veci che si dovrà attivare nell'immediato a organizzare il rientro dell'ospite al proprio domicilio. L'associazione provvederà immediatamente alla sanificazione degli ambienti, verificare gli eventuali contatti che il contagiato possa aver avuto con altri ospiti e/o operatori ed eventualmente predisporre controlli con test rapidi.

In caso di positività l'ospite non potrà essere riammesso al servizio fino alla negativizzazione del tampone.

Nel caso si venisse a conoscenza che un familiare o l'ospite stesso siano venuti a contatto con un soggetto positivo, per essere ammessi alla frequenza della struttura l'ospite stesso dovrà sottoporsi a tampone.

Per scelta dell'associazione sarà regola tassativa ed inderogabile che tutti gli utenti del centro e gli operatori siano vaccinati. In caso contrario non si potrà accedere in struttura.

## **SCHEDA AMMINISTRATIVA**

### Responsabilità della gestione

Il Presidente e il Consiglio Direttivo amministrano l'associazione e svolgono funzioni di indirizzo programmazione e controllo.

L'organigramma della struttura è il seguente:

Legale rappresentante / Presidente

Vice Presidente e Consiglio Direttivo

Responsabile della Gestione

Responsabile dell'Amministrazione

Responsabile Informatico

Coordinatore

Equipe multi-disciplinare

### Iscrizioni

Le iscrizioni e gli inserimenti sono aperti tutto l'anno, gli operatori saranno lieti di fornirvi tutte le informazioni in merito alle attività svolte, Vi faranno visitare la struttura e risponderanno a tutte le richieste e dubbi sia al momento dell'iscrizione sia in itinere.

Per informazioni chiamare al numero 339/44446588 oppure al numero 0382/800325.

## Modalità di ammissione

Per accedere al servizio occorre presentare la seguente documentazione:

- Modulo di iscrizione debitamente compilato e firmato;
- Copia del regolamento interno firmato per accettazione;
- Conferimento di incarico debitamente compilato e firmato
- Certificato medico e per eventuali allergie/o intolleranze alimentari
- Fotocopia della nomina del tutore legale o amministratore di sostegno con relativa copia di documenti di identità
- Fotocopia del certificato di disabilità
- Documenti riguardanti la diagnosi
- Fotocopia della carta d'identità, tessera sanitaria

## Accoglienza, inserimento e presa in carico dell'ospite

L'iter di inserimento all'interno del centro prevede quanto segue:

- sottoscrizione domanda di ammissione
  - presentazione della documentazione richiesta
  - colloquio di inserimento e visita della struttura
  - accettazione della domanda di iscrizione da parte dell'associazione
  - segnalazione al Comune di provenienza dell'avvenuta presa in carico dell'ospite
- Il Coordinatore di struttura si metterà a disposizione per una visita guidata dell'unità d'offerta .

Nella fase di presa in carico dell'ospite si svolgerà una riunione d'equipe che provvederà a codificare i bisogni dell'ospite redigere il PI, il PRI e il PAI. In tale fase verrà attribuita la codifica SIDI. Successivamente verranno semestralmente verificati ed aggiornati i PI-PRI-PAI.

## Regolamento

Si prega di rispettare scrupolosamente gli orari di entrata ed uscita per un corretto funzionamento del centro e per non compromettere il lavoro svolto dagli operatori con gli ospiti presenti.

## Rette mensili

Le rette vengono fissate in relazione alla fruizione del servizio:

- Full-time (dalle 8.30 alle 16.30) € 500,00 mensili (comprensivi di pasto, merende e attività)
- Part-time mattina ( 8.30-13.30) € 350,00 mensili , pomeriggio (12.30-16.30).
- La quota pranzo inclusa nelle rette full-time e part-time , è quantificata in € 50,00= forfettari mensili  
Tale quota essendo forfettaria, è sempre dovuta per intero.
- Supplemento PRE – POST scuola € 50,00 mensili.
- La tariffa per eventuale trasporto sarà calcolata a parte in base al chilometraggio



La retta verrà fatturata alla fine mese di frequenza e andrà saldata entro il 5 del mese successivo, mediante movimenti bancari tracciabili quali: bonifico sul c/c IBAN IT 60 I 05216 55880 0000 0009 5128 , assegno bancario o con possibilità di attivazione RID (addebito automatico in conto corrente).

La retta è dovuta anche nei casi di assenza dell'ospite per motivi di ricovero in strutture ospedaliere e/o altri motivi indipendenti dalla volontà dell'ente (vacanze e rientri in famiglia).

Il mancato pagamento della retta comporterà in prima istanza ad un provvedimento di sollecito del pagamento e nel caso di ulteriore inadempimento da parte della famiglia la direzione potrà decidere per la sospensione dell'utente. La retta verrà ridotta del 20% nel caso di assenze dell'utente uguali o superiori ai 15 giorni lavorativi consecutivi in caso di malattia, dove la riammissione al centro dovrà essere documentata da certificato medico.

I servizi esclusi dalla retta sono: la vacanza estiva e/o invernale, gite, trasferte, eventi speciali ed eventuale trasporto, per le quote part-time anche la frequenza domenicale e le eventuali attività a pagamento quale palestra, piscina.

## Assenze

La frequenza regolare e continua è determinante per garantire una proficua ed ottimale esperienza educativa, sia per il rispetto degli altri pari, sia per il corretto funzionamento della struttura stessa.

Perciò le famiglie saranno tenute a segnalare le assenze degli utenti dal servizio entro le ore 9.00 del primo giorno di assenza. In tutti i casi di malattia sarà obbligatorio la presentazione del certificato medico.

## Dimissioni

A seguito di rinuncia scritta al servizio da parte della famiglia, la retta è comunque dovuta per il mese relativo alla rinuncia stessa, qualunque sia il giorno di presentazione.

Le dimissioni effettuate dall'ente gestore possono essere attuate per:

- Assenza ingiustificata e non certificata superiore ai 3 mesi anche non consecutivi
- Per insolvenza nel pagamento del contributo mensile
- Raggiungimento del limite di età 65 anni (con possibilità di deroga valutata dall'equipe)
- Difficoltà gestionale dell'ospite che possa compromettere il corretto funzionamento del servizio
- Il mancato rispetto del regolamento interno
- Per incompatibilità con il servizio
- Necessità di un nuovo piano di intervento o accompagnamento verso altre strutture.

Acquisita la dimissione dell'ospite verrà avviata la seguente procedura:

- Relazione scritta che motivi le dimissioni
- Comunicazione scritta a Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore/Assistito o alla famiglia
- Comunicazione scritta ad ATS e Comune

## Lista d'attesa

Raggiunto il limite di capienza verranno aperte le liste di attesa. Quando saranno disponibili dei posti gli ospiti per la quale sarà stata espressamente e formalmente fatta richiesta attraverso apposito modulo, verranno contattati per l'eventuale inserimento se ancora interessati.

Per la stesura della graduatoria verranno presi in esame i seguenti criteri:

- Territorialità
- Mantenimento dell'equilibrio del gruppo già esistente
- Gravità e tipologia della patologia e anamnesi
- Richieste e segnalazione del servizio sociale
- Essere in possesso del Green-Pass Covid-19

## **ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO**

### **Programmazione e verifica**

Sul registro eventi ed interventi verranno monitorate e registrate quotidianamente tutte le attività effettuate, mentre durante l'anno verranno aggiornate le varie attività e integrati ed elaborati i PI e i PAI.

### **Interventi atti a tutelare i diritti delle persone assistite**

- Attivare idonee coperture assicurative
- Rispettare la privacy ed applicare la normativa di riferimento nella gestione dei dati personali e sensibili.
- Rispettare tutte le procedure assunte nella gestione operativa di assistenza.
- Rendere nota e pubblica la carta dei servizi.
- Costruire ed aggiornare il "FASAS" come da normative del "Sistema S.I.D.I."
- Rispettare ed applicare le normative aziendali, nazionali, regionali e locali.
- Applicare il Percorso Educativo secondo quanto previsto dal Piano Educativo Individualizzato, redatto dall' Equipe multidisciplinare.
- Inviare annualmente alle famiglie il questionario di gradimento.
- Garantire all'ospite prestazioni con Equipe multidisciplinare composta da personale qualificato.

### **Fascicolo socio assistenziale e sanitario ( FaSAS)**

Ad ogni ospite è assegnata una cartella personale conforme alle richieste regionali contenente sezione anamnestica, sezione analisi e valutazione, sezione percorso utente, diario degli eventi e degli interventi e sezione modulistica.

### **Rilevazione della soddisfazione del servizio e gestione dei reclami**

Entro il 31 maggio di ogni anno verrà predisposto un questionario anonimo del servizio erogato (allegato 1), per rilevare il grado di soddisfazione dell'ospite e dei caregivers , che verrà consegnato in modalità cartacea in busta chiusa. Tali questionari compilati vanno riconsegnati entro un massimo di 15 giorni, in un'urna predisposta in struttura ed entro la fine del mese di giugno, il risultato che emerge sarà sintetizzato in uno schema riassuntivo che rimarrà esposto in bacheca a disposizione di chiunque voglia prenderne visione.

Per quanto riguarda la segnalazione dei reclami dovranno essere presentati in forma scritta attraverso la compilazione dell'apposito modulo (allegato 2), che potrà essere ritirato presso l'ufficio amministrativo. Tale modulo debitamente compilato e sottoscritto dovrà essere consegnato al coordinatore di struttura che provvederà a fornire risposte adeguate alle richieste entro un periodo massimo di 15 giorni.

## Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

Il fascicolo socio sanitario potrà essere richiesto nei casi previsti dalla legge, attraverso la compilazione di un apposito modulo di richiesta presentato e sottoscritto da chi ne abbia titolo.

La Chiocciola si attiverà dopo la valutazione del diritto, per il rilascio della documentazione richiesta entro e non oltre 30 giorni.

## Certificazioni fiscali

L'Ente gestore rilascerà ad ogni utente o garante che ne faccia richiesta (entro i termini per la presentazione della dichiarazione dei redditi) una certificazione valida ai fini fiscali attestante le somme corrisposte per la fruizione del servizio.

## Convenzioni

- Università Cattolica Sacro Cuore di Milano per il tirocinio di studenti della facoltà di scienze dell'educazione
- Università Bicocca di Milano per il tirocinio di studenti della facoltà di scienze dell'educazione
- Università Unicusano di Roma per il tirocinio di studenti della facoltà di scienze dell'educazione
- Istituto Pollini Mortara (PV) per i ragazzi delle scuole superiori che svolgo il percorso formativo alternanza scuola/lavoro
- Istituto Cortivo di Padova per il tirocinio degli OSA
- Istituto Centro Servizi Formazione Vigevano per il tirocinio dei corsi professionali ASA-OSS

## **Trattamento dei dati personali (D.LGS.196 DEL 2003 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONE LEGGE SULLA PRIVACY)**

L'utente e/o l'avente diritto in riferimento al D. Lgs. 196 del 2003 e successive modifiche ed integrazioni concernente "Codice in materia di protezione dei dati personali" dichiara/dichiarano di essere stati formati sulle finalità e sulle modalità del trattamento cui sono destinati i dati. I dati saranno trattati per fini di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione e non verranno comunicati a terzi fatta eccezione per le strutture socio sanitarie del territorio e gli enti pubblici.

Garlasco, il 01/09/2022

**LA CHIOCCIOLA APS**

Per accettazione

.....

Data .....

## Allegato 1

### Questionario di rilevazione della soddisfazione delle famiglie/AdS/tutor.

- Come considera complessivamente l'attività educativa svolta?	<input type="radio"/> Ottima <input type="radio"/> Buona <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
- Come valuta l'organizzazione della giornata?	<input type="radio"/> Ottima <input type="radio"/> Buona <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
- Come valuta il servizio mensa?	<input type="radio"/> Ottimo <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
- Come valuta il servizio di trasporto?	<input type="radio"/> Ottimo <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
- Come valuta il grado di pulizia degli ambienti?	<input type="radio"/> Ottimo <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
- Come valuta la gestione dell'emergenza Covid-19 da parte dell'associazione?	<input type="radio"/> Ottima <input type="radio"/> Buona <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente

#### Note e commenti:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

## Allegato 2: informativa all'utente

Modalità di presentazione di una segnalazione/reclamo all'Ufficio Amministrativo:

- personalmente
- per il tramite di un familiare delegato;
- per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegati;
- per il tramite di altre persone delegate.

### MODALITÀ

#### Di persona:



Tramite compilazione di modulo apposito che si può ritirare presso l'Ufficio Amministrativo in Via Realetta Strada Vicinale n. 5 - 27026 Garlasco (Pv)

#### Tramite posta elettronica:



[lachiocciolagarlasco@gmail.com](mailto:lachiocciolagarlasco@gmail.com)

La segnalazione deve essere sempre corredata da una copia di documento di identità valido del reclamante, in caso di presentazione da parte di terzi da una copia di documento di identità valido del delegato e del delegante

## Modulo per presentazione dei reclami

### CDD LA CHIOCCIOLA APS MODULO RECLAMO /SEGNALAZIONE

Segnalazione  Suggerimento  Reclamo  Elogio

Il/la Sottoscritto/a

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Residente in Via \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Segnala quanto accaduto:  a se stesso  ad altra persona (compilare parte sottostante)

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

genitore  figlio  coniuge  Altro: \_\_\_\_\_

Nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Residente in Via \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE

(precisare CHE COSA è accaduto; QUANDO è successo; DOVE e CHI era presente/coinvolto al momento)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

