



Assofa Società
Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Premessa

- ASSOFA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
 - Premessa
 - Finalità ed impegni
 - Principi fondamentali
 - Organigramma della Cooperativa
- LA SEDE DELLA COOPERATIVA

SERVIZI

- ❖ CARATTERISTICHE TRASVERSALI AI DIVERSI SETTORI D'ATTIVITA'

SETTORE SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

- CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO DIURNO

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI

- **AREA ADULTI**
 - SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO DOMICILIARE
 - INTERVENTI DI EDUCATIVA TERRITORIALE IN STRUTTURA (EIS)
- **AREA MINORI**
 - INTERVENTI EDUCATIVI DOMICILIARI E/O SVOLTI PRESSO LA SEDE
 - ATTIVITÀ EDUCATIVE PER LE AUTONOMIE
- **CONVENZIONI PRIVATE**
- **DIMISSIONI**
- **QUALITA' PERCEPITA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO**
- **GESTIONE DEI RECLAMI-SEGNALAZIONI ELOGI**

Premessa

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui Assofa Società cooperativa sociale (di seguito ASSOFA) si impegna a far conoscere le prestazioni erogate, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso, le regole che stanno alla base del rapporto tra ASSOFA e l'utenza, nonché i modi i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le prestazioni; i diritti ed i doveri reciproci.

La conoscenza delle attività e del funzionamento di ASSOFA, oltre ad informare l'utente, permette il miglioramento dei reciproci rapporti e persegue la trasparenza dell'azione individuando obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La presente carta dei servizi revisionata ogni due anni e/o in concomitanza del rinnovo dei contratti, viene distribuita ai beneficiari dei servizi, ai familiari, ai committenti istituzionali ed è a disposizione di potenziali portatori di interesse.

Assofa Società Cooperativa Sociale

Presentazione

Assofa è nata nel 1981, come Associazione di volontariato, dall'incontro tra volontari e genitori di ragazzi disabili, con il sostegno del Vescovo di Piacenza Mons. Manfredini, per trovare soluzioni educative e socializzanti.

Da questa esigenza nasce nel **1987 Assofa cooperativa sociale** con l'intento di dare risposte sempre più organizzate e professionali al bisogno di servizi rivolti all'area della disabilità.

Nel corso dei decenni la Cooperativa, in coerenza con le scelte della programmazione socio sanitaria del Distretto Città di Piacenza, ha potenziato l'offerta concorrendo alla costruzione della rete territoriale dei servizi rivolti alla disabilità, provvedendo ad ottemperare alle normative vigenti in materia di servizi socio-sanitari e socio-educativi.

Assofa ad oggi ha in essere le seguenti autorizzazioni:

- **Autorizzazione al funzionamento del Centro Socio Riabilitativo Diurno** per persone disabili , ai sensi del DGR 564/2000 - Determinazione dirigenziale n. 2524 del 11.10.23 rilasciata dal Comune di Piacenza;
- **Accreditamento definitivo Centro Socio Riabilitativo Diurno Disabili** ai sensi del DGR 514/ 2009 - Determinazione dirigenziale n. 1243 del 31.07.20, rilasciata dal Comune di Piacenza;
- **Accreditamento definitivo Servizi socio educativi domiciliari** - Determinazione dirigenziale n. 1246 del 31.07.20, rilasciata dal Comune di Piacenza;
- **Autorizzazione al funzionamento ai sensi della DG RER n. 911/2007 per Attività educative per le Autonomie rivolte a minori** - Determinazione dirigenziale n. 1417 del 21.05.24 del rilasciata dal Comune di Piacenza;

La cooperativa assicura l'applicazione:

- della normativa sulla sicurezza dei lavoratori (D.Lgs 81/08);
- Applica il modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al dlgs 231/ 2001
- della normativa sulla tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679- GDPR);
- del contratto collettivo nazionale e territoriale di lavoro delle cooperative sociali.

Finalità e impegni

ASSOFA Società Cooperativa Sociale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi.

Si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativistico mondiale e agisce in relazione ad essi.

Questi principi sono: la mutualità, la trasparenza, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio e con le Istituzioni pubbliche.

I servizi si rivolgono essenzialmente a persone che a causa di disabilità presentano difficoltà nell'autonomia e nell'autosufficienza.

Le caratteristiche organizzative di ASSOFA, e dei servizi erogati, concorrono allo scopo sociale di favorire la massima qualità possibile di vita della persona disabile, promovendone la capacità a partecipare, decidere, fare esperienze nuove, valorizzandone le residue abilità, le attitudini e preferenze.

ASSOFA è aperta all'esterno nella logica della collaborazione con le famiglie e della massima integrazione con le realtà del territorio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con quanto è richiesto a tutte le strutture che erogano servizi Socio educativi, ci proponiamo di porre a fondamento del nostro agire professionale i principi di:

- ❑ **Eguaglianza** dei Diritti degli utenti: l'accesso ai servizi è uguale per tutti . Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale (art 21. Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea).
- ❑ **Imparzialità** : costante impegno da parte dei soggetti erogatori dei servizi, ad ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività e giustizia.
- ❑ **Continuità**: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo, rispettando i vincoli di mandato istituzionale.
- ❑ **Partecipazione** intesa come informazione, consultazione, monitoraggio al fine di creare un clima di collaborazione e fiducia tra la Cooperativa, l'utente fruitore del servizio e la sua famiglia.
- ❑ **Valorizzazione delle capacità**: le diverse figure professionali che operano in ASSOFA hanno il compito di favorire e promuovere il diritto all'Autodeterminazione

della persona disabile considerata come soggetto in grado di esprimere bisogni e desideri.

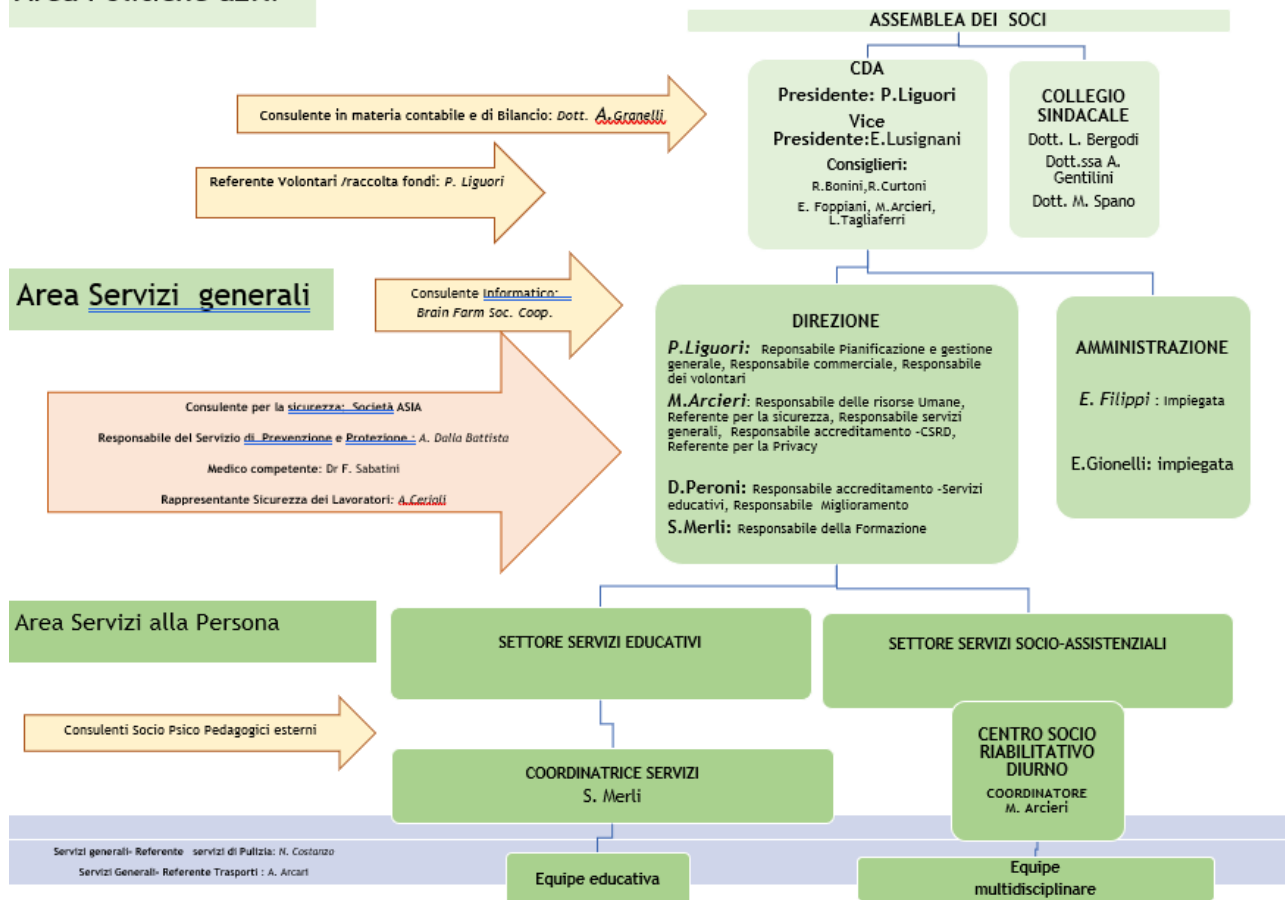
- ❑ **Innovazione:** l'impegno di ASSOFA è quello di investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative e flessibili per creare nuove possibilità e migliorare la qualità della vita.
- ❑ **Efficacia** delle prestazioni raggiunta attraverso la ricerca e la formazione continua degli operatori.
- ❑ **Efficienza** perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscano l'uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economiche e la verifica dei risultati.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ASSOFA si impegna a garantire:

- ❑ L'accesso ai propri servizi a tutti coloro ai quali venga riconosciuta la necessità da parte degli organi territoriali competenti;
- ❑ L'informazione sulle modalità di erogazione degli stessi;
- ❑ La disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne abbiano legalmente diritto;
- ❑ La riservatezza e il rispetto della dignità della persona;
- ❑ La tutela dei diritti e la prevenzione di ogni forma di abuso;
- ❑ La personalizzazione degli interventi;
- ❑ Il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta in breve tempo;
- ❑ La verifica del gradimento dei servizi.

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA

Area Politiche az.li



IL VOLONTARIATO

La presenza di volontari all'interno della cooperativa costituisce un'importante risorsa sia a supporto delle attività di animazione che di raccolta fondi.

In tale direzione l'azione di sensibilizzazione sul territorio, attraverso differenti tipologie d'azione, è attiva e costante.

All'interno della cooperativa il Referente per i Volontari è Pierangelo Liguori.

LA SEDE DELLA COOPERATIVA

Piacenza- Via Luigi Zoni, 48/50

La struttura, inaugurata nel 2004, è priva di barriere architettoniche, servita da un adeguato parcheggio esterno.

L'edificio è inoltre dotato di giardino, completamente accessibile.

L'immobile *rispetta i requisiti strutturali previsti dalla normativa di riferimento.*

COME EFFETTUARE UNA VISITA CONOSCITIVA

E' possibile effettuare visite alla struttura facendone specifica richiesta alla direzione e contattando il numero: 0523-711994 per fissare un appuntamento.

AMMINISTRAZIONE

Il servizio amministrativo supporta lo staff dirigenziale nei seguenti ambiti: servizio per la gestione degli aspetti contabili, servizio per la gestione amministrativa del personale, servizio di segreteria generale per la predisposizione di tutti gli atti amministrativi, protocollo, rapporti con i fornitori, centralino, servizio informazioni.

Per informazioni generali il personale dell'ufficio amministrativo è a disposizione il lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 17.30; mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Per problematiche specifiche è consigliabile fissare un appuntamento.

Recapiti:

Tel. 0523-711994

e-mail: amministrazione@coopassofa.it

PEC: coopassofa@apogeopec.it

sito web: www.coopassofa.it

SERVIZI A GESTIONE DIRETTA

ASSOFA Società Cooperativa Sociale gestisce:

- In regime di accreditamento definitivo, a livello sovra distrettuale, un Centro Socio Riabilitativo Diurno per persone disabili;
- In regime di accreditamento definitivo a livello distrettuale Servizi educativi domiciliari a favore di persone adulte con disabilità;
- Interventi Educativi Territoriali svolti in struttura, rivolti a persone adulte con disabilità, contrattualizzati con Comune /Ausl di Piacenza;
- Servizi educativi domiciliari a favore di minori con disabilità contrattualizzati con Comune /Ausl di Piacenza;

- Interventi educativi svolti presso la sede, a favore di minori con disabilità contrattualizzati con Comune /Ausl di Piacenza;
- Attività educative per le autonomie rivolte a minori con disabilità intellettive e disturbi dello spettro autistico, su mandato dell' U.O.NPIA della Ausl di Piacenza.
- Convenzioni private per prestazioni socio-educative.

Le informazioni che seguono sono inerenti ai contenuti dei contratti ad oggi in essere con la committenza e possono subire variazioni in riferimento ad eventuali modifiche contrattuali; in relazione a ciò Assofa Società cooperativa si impegna ad una revisione del presente documento in concomitanza del rinnovo dei contratti.

CARATTERISTICHE TRASVERSALI AI DIVERSI SETTORI D'ATTIVITA'

QUALITÀ e MIGLIORAMENTO

Assofa garantisce la pianificazione ed il monitoraggio degli interventi di Miglioramento attraverso:

- La predisposizione annuale di un piano miglioramenti per ogni servizio con la definizione di obiettivi ed indicatori ed il loro monitoraggio periodico;
- Sistemi di controllo interni (Audit);
- Il monitoraggio delle Non Conformità volto alla pianificazione di Azioni Correttive / Preventive;
- Il monitoraggio dei Reclami;
- La raccolta di Suggerimenti Informali;
- La somministrazione annuale di questionari di gradimento a tutti gli utenti, l'elaborazione dei dati e l'analisi degli stessi;
- Indagini annuali sul clima aziendale.

La Direzione aziendale ha nominato un Responsabile delle azioni di Miglioramento che opera secondo quanto definito nella PROCEDURA "GESTIONE DEI PROCESSI DI MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO".

STANDARD DI QUALITÀ dei SERVIZI

Assofa garantisce, rispetto ai servizi accreditati erogati, i seguenti standard di qualità :

INDICATORE	FREQUENZA MONITORAGGIO	STANDARD AZIENDALE
N. Progetti individualizzati in cui sono specificati obiettivi ed azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose	semestrale	≥80%
N. Progetti individualizzati elaborati o rivalutati con firma della persona/ familiare /tutore/amm.sost.	semestrale	≥80%
n. utenti, frequentanti da almeno 6 mesi, che hanno dichiarato gradimento per la modalità di gestione del percorso di cura e assistenza	semestrale	≥80 %
N. Progetti individualizzati in cui sono specificati il nominativo del referente operativo sul caso	annuale	100%
n. di ospiti con contenzione fisica non a fini posturali o di salvaguardia	semestrale	= 0
n. operatori del servizio coinvolti nella costruzione del Piano formativo per l'anno di riferimento	annuale	>80%
n. di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi	annuale	1
n. di incontri ai quali hanno partecipato insieme utenti/operatori/familiari	semestrale	1/semestre
% di soddisfazione del grado di coordinamento dei servizi	Annuale	≥80%
<i>Solo per il servizio domiciliare</i>		
N. Progetti individualizzati in cui sono specificati il nominativo del incaricato delle sostituzioni	semestrale	90%
<i>Solo per centro diurno :</i>		
% Cartelle socio sanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o Painad	Semestrale	100% per ospiti valutati con dolore
% di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	Semestrale	100% ospiti valutati con rischio caduta

FORMAZIONE del PERSONALE

La formazione e l'aggiornamento del personale dipendente costituiscono per Assofa un'importante risorsa qualificante le prestazioni erogate. In virtù di tali considerazioni annualmente, in relazione alle disponibilità della Cooperativa stessa, viene destinato dal CDA della cooperativa un budget in relazione al quale viene definito un Piano Formativo Aziendale.

La Responsabile della Formazione diffonde al personale il questionario di rilevazione del bisogno formativo che fornisce, oltre alle valutazioni della Direzione, elementi utili alla definizione del piano Formativo aziendale. Il piano, preliminarmente deliberato dal CDA della cooperativa, viene sottoposto alla sottoscrizione delle rappresentanze sindacali.

PREVENZIONE DEL BURN OUT

La cooperativa dedica molta attenzione alla prevenzione del burnout del proprio personale assicurando:

- Rilevazione del clima organizzativo;
- Supervisione psicologica annuale;
- Équipe di coordinamento ;
- Assegnazione di opportuni tempi di programmazione in relazione ai carichi di lavoro;
- Formazione aziendale.

SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

La Cooperativa Assofa assicura il rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni nonché, per prevenire i rischi di contaminazione alimentare, è strutturato e implementato il manuale di autocontrollo secondo la metodologia H.A.C.C.P. e GHP-PRT (buone pratiche di igiene) e vengono attuati i seguenti regolamenti:

Reg. Ce 178/02 (rintracciabilità degli alimenti)

Reg. Ce 852/04 (igiene dei prodotti alimentari)

Reg. Ce 382/21 (cultura della sicurezza alimentare)

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI

La cooperativa Assofa ha provveduto ad adempiere agli obblighi previsti dal regolamento europeo 679 del 2016, in materia di privacy, trattamento dei dati personali e sensibili di cui è in possesso.

CODICE ETICO

E' in vigore un Codice Etico aziendale che esprime gli impegni di natura etica assunti dalla cooperativa e da quanti, a vario titolo, vengono in contatto con l'attività della stessa, quali fruitori dei servizi/familiari, volontari, fornitori ed altri soggetti.

Il codice Etico viene diffuso all'atto della presa in carico.

PREVENZIONE MALTRATTAMENTI ED ABUSI

In un'ottica di prevenzione e contrasto di ogni forma di maltrattamento e/o abuso, verso i beneficiari dei servizi erogati, in Assofa è presente una procedura aziendale, diffusa a tutto il personale, che ne orienta l'agire quotidiano.

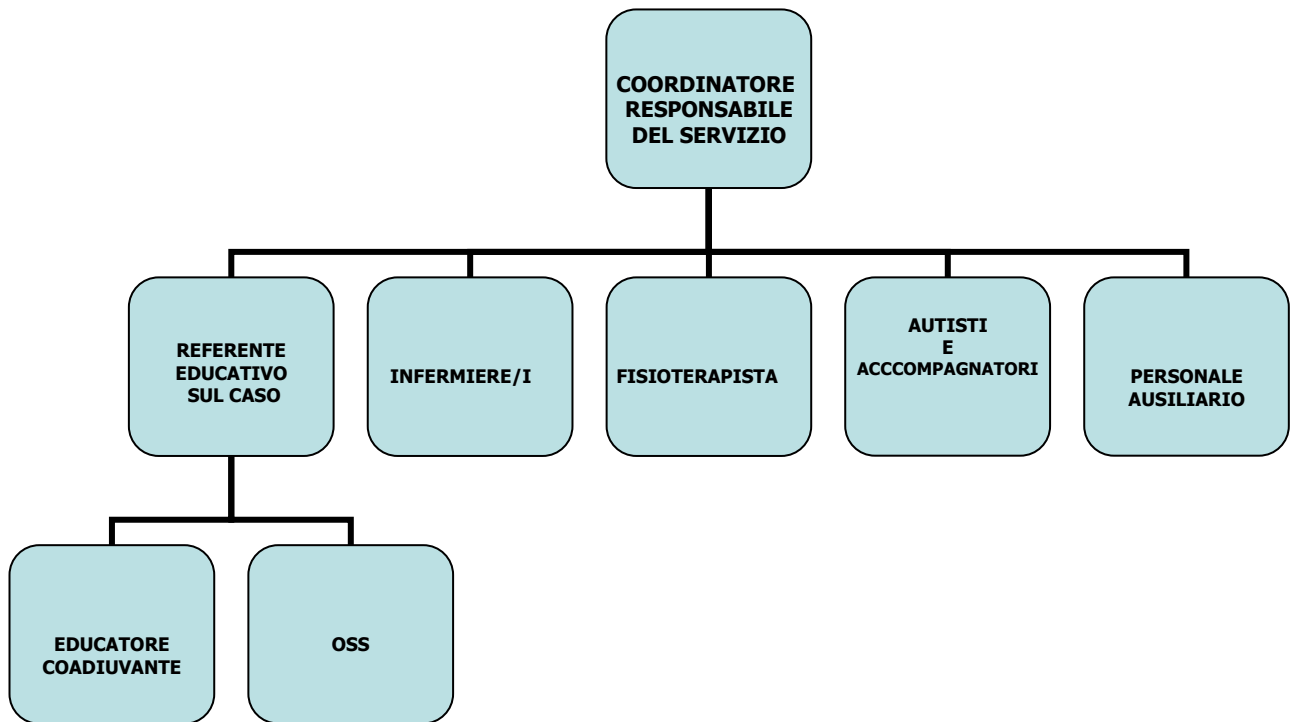
RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO

La Cooperativa Assofa si spende nell'intrattenere relazioni, definire collaborazioni con tutte quelle risorse del territorio, istituzionali e del privato sociale, che perseguono l'obiettivo di promuovere e sostenere una cultura dell'autodeterminazione della persona con disabilità e della valorizzazione delle diversità. Con particolare riferimento agli utenti dei servizi erogati, la Cooperativa si impegna a mettersi in rete con tutte le forze che concorrono alla definizione di un progetto integrato della persona.

SETTORE SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO

MODELLO ORGANIZZATIVO



Contatti

Coordinatore Responsabile: Massimo Arcieri

Recapiti telefonici: tel. 0523-711994 / cell. 345-4347552

e- mail : massimo.arcieri@coopassofa.it

PEC: coopassofa@apogeopec.it

MISSION

Il CSRD Assofa assume come propria mission la frase: "LA PERSONA AL CENTRO". I nostri ospiti non esprimono solo bisogni ma costituiscono anche una risorsa che vogliamo scorgere e valorizzare. È necessario quindi mettere in condizione ognuno di poter affermare il proprio valore. In questo senso vogliamo indicare un luogo dove la persona viene accolta nella sua globalità ed unicità, indicare una modalità di lavoro che, partendo dai bisogni individuali, desideri ed aspettative, avendo come riferimento il costrutto della Qualità della vita, miri a sviluppare interventi articolati tesi alla ricerca/ stimolazione di qualunque capacità fisico - motoria residua ed a sviluppare ogni potenzialità cognitivo relazionale. Tutto ciò in un contesto che favorisca l'integrazione sociale e l'apertura al territorio per garantire: uno sviluppo equilibrato, benessere e dignità ai nostri ospiti. Particolare attenzione sarà rivolta a favorire ogni tipo di comunicazione e modalità comunicativa, favorendo così, ove possibile il maggior grado di autodeterminazione del singolo.

VISION

Ogni persona con disabilità ha il diritto di vivere in modo pieno la propria esistenza all'interno di un contesto sociale accogliente ed in grado di garantire un adeguato livello di qualità di vita.

Pensiamo ad un servizio che sappia innovarsi, mettendo sempre al centro l'individuo nella sua totalità.

Attraverso la formazione continua del nostro personale e l'introduzione e sperimentazione di nuove metodologie e tecnologie, puntiamo a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti così da poter rispondere in modo adeguato e coerente ai bisogni presenti ed emergenti di ognuno, offrendo sempre maggiori possibilità di affermare la propria personalità e sperimentare nuove possibilità espressive e di realizzazione personale.

DESTINATARI

Destinatari del servizio sono persone adulte con disabilità, residenti nell'ambito distrettuale di Piacenza in possesso di certificazione di invalidità civile e certificazione ex L.104.

In via eccezionale, come disposto dal DGR 564/2000 possono essere accolti utenti in età scolare, ma di età non inferiore a 14 anni, su mandato della U.O Neuropsichiatria – Psicologia infanzia e adolescenza (U.O.NPIA).

AMMISSIONE E DIMISSIONE

Così come previsto dai contratti di servizio in essere l'ammissione al servizio CSRD per gli utenti maggiorenni è posto in capo:

- **Per il distretto urbano** all' U.O Servizi per le Non Autosufficienze del Comune di Piacenza.
- **Per i distretti di Ponente e Levante** al Servizio Sociale competente.

La presa in carico avverrà entro 10 giorni dall'autorizzazione.

Dalla data di ammissione verrà effettuato un periodo di osservazione di trenta giorni, trascorso il quale viene redatto e definito da Assofa il Piano Educativo – assistenziale Individualizzato.

LE DIMISSIONI dal Centro socio riabilitativo diurno avvengono in accordo con la famiglia e con il responsabile del Servizio comunale competente.

Le dimissioni possono avvenire:

- a seguito di formale richiesta dell'utente, della famiglia o dell'eventuale tutore, curatore o amministratore di sostegno;
- a seguito di revisione del piano individualizzato di vita e di cure che preveda il passaggio della persona ad altro servizio della rete (comprese le modificazioni del progetto conseguenti al raggiungimento dell'età anziana). Nella fase di passaggio dell'utente ad altro servizio sarà cura dell'équipe del CSRD garantire incontri di carattere informativo per favorire il buon inserimento dell'utente;
- a seguito di accertamento tramite valutazione della UVM della sopravvenuta inadeguatezza del servizio in rapporto ai bisogni e alle condizioni dell'utente;
- in caso di mancato pagamento della quota di contribuzione a carico della famiglia, secondo le procedure previste dal contratto;
- al raggiungimento del sessantacinquesimo anno di età.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il CSRD ha sede in Piacenza, Via Zoni,48/50 .

Ad oggi, con un'autorizzazione al funzionamento per 25 posti, accoglie 24 ospiti.

L' équipe socio-educativa, formata da educatori ed operatori socio-sanitari, lavorando in piccolo gruppo/intergruppo, mette quotidianamente in atto una serie di interventi seguendo la traccia preliminarmente fissata dal Piano Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI) che, mira al benessere globale della persona.

L'équipe si riunisce in coordinamento, gestita dal Coordinatore Responsabile del servizio, con periodicità settimanale.

Un'azione di **supervisione socio-pedagogica** è assicurata attraverso la figura di un pedagogista.

Nell'ambito di ogni piccolo gruppo viene definito un **Referente educativo per ogni caso** il quale assicura il corretto svolgimento della programmazione socio-assistenziale-educativa e garantisce lo scambio di informazioni con i familiari in ordine alla gestione quotidiana delle attività attraverso la compilazione del diario casa - centro e, se necessario, provvedendo a contatti telefonici.

Oltre ai momenti annualmente pianificati, di condivisione e verifica del progetto individualizzato, è garantita ai familiari la disponibilità, previo appuntamento, ad incontrare il referente del proprio congiunto per eventuali necessità di un confronto maggiormente approfondito rispetto alle comunicazioni via diario giornaliero e/o telefonata.

Ai familiari / Amministratore di sostegno / Tutore è assicurato il diritto di visita ai propri congiunti per tutto l'arco della giornata.

Il modello organizzativo prevede, per tutto l'arco di apertura del centro, un rapporto tra personale educativo/ assistenziale ed utente in relazione a quanto prescritto dalla DGR 514/09 e dai contratti in essere con i committenti istituzionali.

E' assicurata durante il corso dell'anno da parte di uno psicologo, la supervisione tecnica e di prevenzione del burnout al personale; così come, ove necessario, il supporto emotivo a familiari ed ospiti.

L'équipe sanitaria si compone di personale afferente all'area riabilitativa ed infermieristica.

Annualmente l' U.O.C. Organizzazione territoriale Dipartimento Cure Primarie (Ausl) definisce il fabbisogno degli ospiti ed il rimborso, delle prestazioni di assistenza infermieristica e riabilitativa, riconosciuto alla cooperativa.

I trattamenti riabilitativi vengono assicurati da 1 fisioterapista.

L'erogazione delle prestazioni è modulata in relazione al Piano Riabilitativo Individualizzato di ogni ospite.

I progetti riabilitativi individualizzati vengono sviluppati in linea generale nella direzione di un mantenimento e/o recupero di funzioni perdute e nell'inibizione delle regressioni funzionali correlate alle patologie degenerative.

L'attività riabilitativa si articola presso la sede.

La pianta organica prevede inoltre personale infermieristico che, presente a turno, garantisce giornalmente assistenza durante i pasti e preparazione/somministrazione dei farmaci ed effettuazione di eventuali medicazioni.

La somministrazione di farmaci è subordinata alla presentazione da parte dei familiari di prescrizioni del medico curante o di uno specialista.

E' in uso un **Regolamento Sanitario**.

PIANIFICAZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì ed è prevista la frequenza degli ospiti per un massimo di 8 ore giornaliere escluso il trasporto, per complessivi 245/50 giorni l'anno. Eventuali sospensioni delle attività vengono pianificate

annualmente e debitamente comunicate ai familiari ed ai committenti istituzionali.

Complementariamente alle attività terapeutico-riabilitative sopra descritte, la quotidianità del centro vede alternarsi attività educativo-espressive ad attività di assistenza, attraverso l'espletamento di prestazioni igienico-sanitarie.

Si assicura un **costante monitoraggio e presidio sia dei bisogni degli ospiti** che degli aspetti più generali legati alla gestione del servizio attraverso i seguenti strumenti:

- dialogo quotidiano da parte del personale socio educativo con i caregivers in ordine alle necessità dei singoli ospiti;
- incontri semestrali di presentazione e verifica dei piani individualizzati.

PIANO EDUCATIVO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Dopo un periodo di osservazione della durata di 30 giorni dall'effettivo ingresso dell'ospite presso il CSRD, viene condiviso e sottoscritto il **Piano educativo assistenziale individualizzato** con i beneficiari, le loro famiglie/amministratore di sostegno/tutore ed i committenti istituzionali.

Il piano viene verificato semestralmente e revisionato ogni qualvolta ve ne sia la necessità e comunque una volta all'anno.

Ogni piano individualizzato vede il coinvolgimento della figura dell'educatore referente.

INFORMAZIONE, PARTECIPAZIONE E ASCOLTO

Al Centro Diurno è promossa l'informazione la partecipazione e l'ascolto delle famiglie e degli ospiti stessi, in varie forme:

- a) Coinvolgendo le famiglie nella definizione dei piani individuali valorizzandone ogni contributo di idee e di stimoli sia nella fase dell'elaborazione sia in quella della loro realizzazione e verifica che avviene semestralmente.
- b) Assicurando ascolto agli ospiti, ed ai loro congiunti;
- c) Organizzando almeno una riunione collegiale con ospiti, familiari e il personale in un'ottica di verifica/condivisione/miglioramento dell'andamento generale del servizio.
- d) Sottoscrivendo i piani individualizzati e relative revisioni.
- e) Predisponendo periodicamente riunioni di verifica/monitoraggio dell'andamento del Piano educativo assistenziale individualizzato dell'ospite, verbalizzate e archiviate nelle CSS utente.
- f) Includendo il modulo MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ ELOGI nella Carta dei servizi
- g) Somministrando annualmente un Questionario di gradimento.
- h) Organizzando feste ed eventi, aperte ai familiari, nelle quali promuovere un clima di condivisione reciproca tra équipe di lavoro e famiglie.

TRASPORTI

Gli spostamenti da e per il domicilio avvengono, per i residenti nel distretto urbano, attraverso l'utilizzo di mezzi e personale della Cooperativa. Il trasporto è effettuato sempre da un autista ed un accompagnatore. I mezzi della Cooperativa sono a disposizione inoltre durante le ore di svolgimento del servizio per uscite didattiche e ricreative.

RISTORAZIONE

La fornitura dei pasti è assicurata attraverso la società certificata Italia Chef srl del Gruppo Consoli.

Settimanalmente viene inviato alle famiglie il menù, in riferimento al quale possono apporre eventuali modifiche. I menù rispettano una rotazione stagionale su 4 settimane. In caso di particolari necessità in ordine al regime dietetico occorre presentare prescrizione medica.

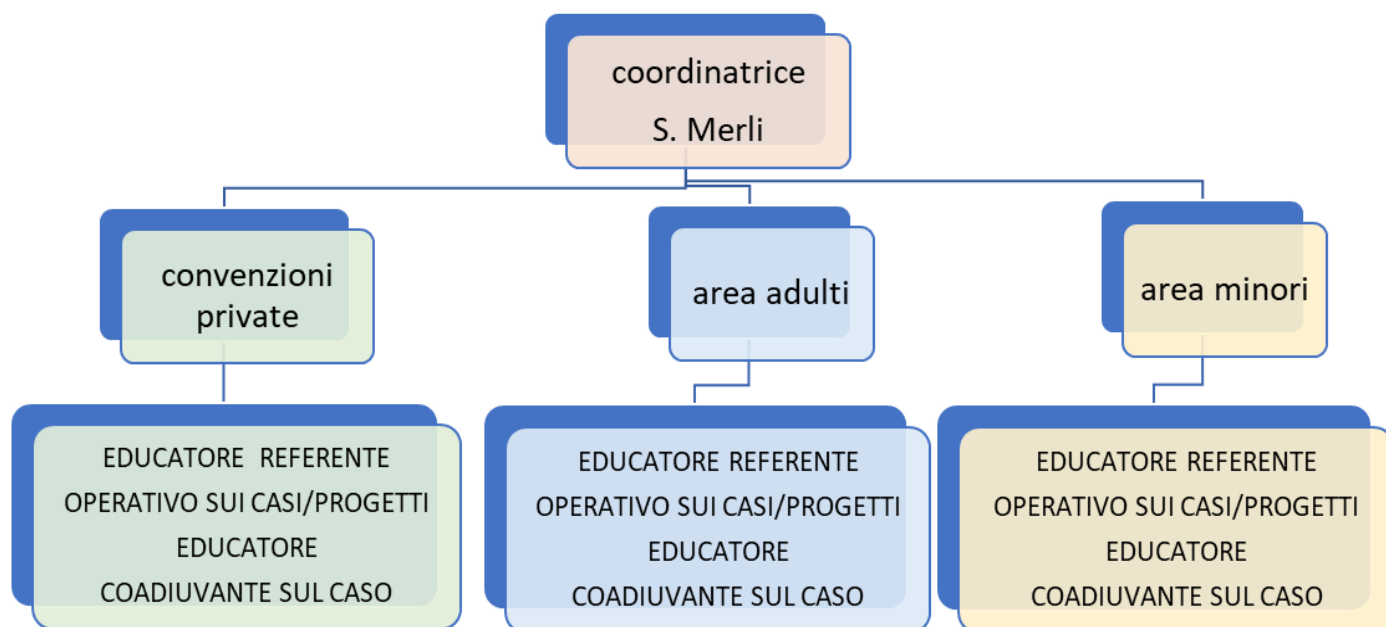
PULIZIE

Le pulizie e la sanificazione dei locali, del mobilio e degli ausili presenti, viene effettuata da personale dipendente che, opportunamente dotato degli appositi dispositivi di protezione individuale, segue le indicazioni riportate nella Procedura aziendale "Pulizia e sanificazione".

IL COSTO GIORNALIERO per utente, e le modalità di pagamento, sono specificati per la cooperativa nei contratti di servizio in essere, mentre per gli ospiti e loro familiari da deliberare, dei comuni di riferimento, relative al sistema tariffario per la fruizione di beni e servizi comunali.

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI

MODELLO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO



CONTATTI

Coordinatrice

Dott.ssa Serena Merli, contattabile ai seguenti recapiti:

0523-711994 / cell. 345-0801076

e- mail : serena.merli@coopassofa.it

MISSION

Nel rispetto dei principi statutari ed ispiratori sopraesposti la Direzione d'Area di Assofa ha individuato come mission dei Servizi Socio Educativi la realizzazione di un Modello d'intervento che, a partire dalla centralità della persona, ***favorisca la permanenza della persona disabile nel nucleo familiare, attivi percorsi abilitativi mirati, personalizzati ed orientati alla qualità della vita, promuova l'integrazione e la promozione sociale.***

Il fulcro del modello d'intervento è il *Piano educativo individualizzato che, in un'ottica di qualità della vita, attraverso una visione ecologica, tende a valorizzare le risorse personali e familiari per promuovere percorsi di vita della persona disabile che favoriscano il maggior grado di autonomia possibile, autodeterminazione personale ed integrazione sociale.*

VISION

Assofa promuove proattivamente una cultura della qualità del servizio capace di costruire risposte sempre più professionalmente appropriate ai bisogni espressi ed emergenti dell'utenza, a partire dall' *osservazione, l'ascolto e la formazione*.

Si prefigge di costituire una risorsa affidabile e qualificata della rete dei servizi, così come più in generale del territorio, dei suoi cittadini nella promozione ed integrazione della qualità della vita della persona con disabilità. Assofa vuole altresì costituire un punto di riferimento significativo per i beneficiari dei servizi.

Nell'assolvimento della sua missione la direzione d'area aziendale assume ai fini della programmazione e gestione delle attività i seguenti orizzonti sfidanti:

- Potenziare l'efficacia e l'efficienza del sistema organizzativo;
- Sviluppare una progettazione /sperimentazione di percorsi innovativi per la promozione dello sviluppo personale dell'utenza in relazione ai bisogni emergenti;
- Mantenere l'accreditamento socio-sanitario dei servizi.

CARATTERISTICHE TRASVERSALI

PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Tutti i servizi vedono la definizione, ad un mese dalla presa in carico, di un **Piano educativo individualizzato condiviso** con i beneficiari, le loro famiglie ed i committenti istituzionali.

Il Piano viene *verificato semestralmente e revisionato ogni qualvolta ve ne sia la necessità e comunque una volta all'anno al 31.12.*

Il Piano viene sottoscritto, all'atto della prima stesura e ad ogni modificazione/revisione, da tutti i componenti dell'équipe interna e dal familiare dell'utente, ove quest'ultimo ne sia impossibilitato o minorenne.

Ogni Piano individualizzato vede l'esplicitazione della figura **dell'educatore referente sul caso e del collega nominato per le sostituzioni**.

Strumenti per la verifica dei progetti individualizzati e per l'integrazione con la rete territoriale

Relativamente alla verifica circa andamento dei singoli interventi si provvede ad aderire agli incontri periodici predisposti dai referenti tecnici dei singoli casi, ed **all'invio semestrale, agli stessi, di un rapporto scritto di andamento del servizio**.

Inoltre per i frequentanti la scuola è garantita, in ottemperanza alle disposizioni L.104/92, per la stesura e verifica del Pei scolastico, al fianco dell'équipe socio-sanitaria, la presenza dei referenti sul caso. Ove valutato significativo, congiuntamente agli operatori socio-sanitari, si è garantito un calendario ad hoc per le verifiche con i familiari e/o personale socio-educativo afferente alla rete progettuale di ogni beneficiario dell'intervento. Le periodicità sono riportate nel Progetto individualizzato.

*Per i servizi accreditati sono previsti e garantiti annualmente **almeno due incontri congiunti con familiari ed educatori per la condivisione/verifica del progetto**.*

L'équipe educativa si riunisce in coordinamento, gestito dal Coordinatore, con periodicità almeno mensile. Altresì il team educativo beneficia di un monte ore di lavoro indiretto per adempiere alla programmazione delle attività e tenuta della cartella socio educativa.

LA GESTIONE DELLE EMERGENZE

Nell'ottica di contenere al minimo il disagio all'utenza, dovuto ad eventuali emergenze organizzative per assenza del personale, è prevista la nomina di almeno un educatore incaricato delle sostituzioni per ogni caso.

La nomina dell'educatore di sostituzione avviene dopo aver consultato la famiglia sulla predetta opportunità ed aver ricevuto l'assenso dai caregivers ai quali viene presentata la nuova figura educativa, esplicitando le modalità con le quali avverranno i passaggi di consegne e gli affiancamenti propedeutici.

Nel caso non fosse possibile garantire la sostituzione del personale titolare sul caso, per concomitanze non preventivabili o per un rifiuto da parte della famiglia ad avere una figura sostitutiva sul caso, vengono pianificati, in accordo con gli interessati, i recuperi del servizio.

MODALITÀ E STRUMENTI PER GARANTIRE L'INFORMAZIONE, L'ASCOLTO E LA PARTECIPAZIONE

Le principali modalità e strumenti per garantire l'informazione, l'ascolto e la partecipazione degli utenti/familiari sono individuate, in ordine alla quotidianità, nel dialogo costante dell'operatore referente operativo sul caso ad ogni accesso. Qualora le tematiche comportino un aspetto di coordinamento interistituzionale l'educatore referente operativo sul caso coinvolge il Coordinatore per attivare le azioni necessarie.

Ulteriori strumenti sono individuati:

- Nella sottoscrizione con firma dei piani individualizzati e revisioni
- Nelle riunioni di verifica/monitoraggio dell'andamento dei servizi verbalizzate ed archiviate nelle CSS utente.
- Nell'inclusione del MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ELOGI nella Carta dei servizi
- Nella diffusione annuale del Questionario di Gradimento.

AREA ADULTI

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO DOMICILIARE

TIPOLOGIA D'INTERVENTO

Il **Servizio socio educativo domiciliare (di seguito SED)** viene erogato, in regime di accreditamento definitivo, a favore di utenti residenti nel Distretto Urbano.

DESTINATARI dell'intervento sono persone con disabilità, per le quali si configura, da parte del Servizio Comunale competente, l'opportunità progettuale di assistenza domiciliare a carattere socio educativo di sostegno personale e familiare.

OBIETTIVI

Le prestazioni nello specifico mirano a:

- Sostenere e agevolare il recupero, l'acquisizione e il mantenimento di competenze e abilità in ordine alle autonomie personali sia nel contesto domiciliare che all'esterno;
- Supportare l'autostima e la consapevolezza di sé supportando la persona disabile a scoprire le proprie capacità ed abilità per la progettazione del proprio tempo presente e futuro;

- Supportare le autonomie e competenze in ordine alle potenzialità cognitive ed al possibile apprendimento di compiti finalizzati alla promozione della persona nei diversi ambiti di vita che frequenta;
- Sostenere le autonomie e competenze in ordine all'acquisizione di capacità relazionali e comportamentali utili alla relazione interpersonale nel contesto familiare e sociale;
- Favorire l'autodeterminazione della persona con disabilità;
- Sostenere la persona con disabilità e il nucleo familiare di appartenenza nella ricomposizione e nella tutela di positivi equilibri relazionali sia per la permanenza nel contesto familiare che per agevolare l'accesso ai servizi della rete;
- Sostenere le figure di maggior coinvolgimento gestionale nei confronti della persona disabile, nel momento in cui si trova collocata in lista d'attesa per l'accoglienza in strutture socio riabilitative.

MODALITA' D'ACCESSO

La modalità d'accesso ai servizi è posta in capo al Settore promozione della collettività – Sociale - U.O. Servizi per le Non Autosufficienze del Comune di Piacenza.

Il servizio sarà attivato entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione alla presa in carico della committenza.

Dalla data di ammissione verrà effettuato un periodo di osservazione di 30 (trenta) giorni, trascorso il quale verrà redatto e definito il Piano Educativo Individualizzato (PEI), condiviso con i referenti istituzionali ed i caregivers.

MODALITA' DI EROGAZIONE

Di norma i servizi socio educativi domiciliari sono erogati in rapporto 1/1, presso il domicilio del destinatario dell'intervento. Per ogni servizio viene individuato un *responsabile operativo del piano individualizzato*.

La durata dell'intervento di assistenza domiciliare è stabilita dai committenti istituzionali d'intesa con l'assistito ed i suoi familiari.

I piani individualizzati d'intervento sono concertati con i referenti istituzionali del caso che governano l'accesso ai servizi; il personale Assofa assicura la partecipazione alla predisposizione ed aggiornamento dei Pei.

INTERVENTI DI EDUCATIVA TERRITORIALE IN STRUTTURA (EIS)

DESTINATARI dell'intervento sono persone disabili adulte, per le quali si configura, da parte del Servizio competente, l'opportunità progettuale di un intervento educativo abilitativo altamente individualizzato da svolgersi in ambienti extra domiciliari.

TIPOLOGIA D'INTERVENTO

Sono **servizi aggiuntivi** previsti dal contratto di servizio in essere con il Comune di Piacenza ed Ausl distretto urbano.

Si configurano come interventi socio-educativo volti alla promozione di abilità personali e sociali, che possano consentire il *maggior grado possibile di autonomia e partecipazione sociale della persona disabile adulta attraverso **azioni altamente personalizzate** di sostegno e supporto a programmi di apprendimento formativo, lavorativo, di comunicazione personale, sociale e culturale.*

MODALITA' DI EROGAZIONE

Gli interventi sono di norma declinati in rapporto 1/1, possono prevedere attività svolte in piccolo gruppo, secondo Piano educativo individualizzato elaborato con la committenza istituzionale.

Le attività si svolgono sia presso la sede della cooperativa, al fine di poter beneficiare di ambienti, ausili e materiali ad hoc, sia attraverso **sessioni di lavoro sul territorio** per favorire la sperimentazione/generalizzazione delle abilità acquisite.

OBIETTIVI

Le prestazioni nello specifico mirano allo sviluppo, consolidamento e generalizzazione di autonomie personali e sociali; all'acquisizione di abilità strumentali e/o pre – lavorative e di impegno sociale; sviluppo di abilità in attività di tempo libero individuali e di gruppo.

MODALITA' D'ACCESSO

La modalità d'accesso ai servizi è posta in capo al Settore promozione della collettività – Sociale- U.O. Servizi per le Non Autosufficienze del Comune di Piacenza.

Il servizio sarà attivato entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione alla presa in carico della committenza.

Dalla data di ammissione verrà effettuato un periodo di osservazione di 30 (trenta) giorni, trascorso il quale verrà redatto e definito dalla struttura il Piano Educativo Individualizzato (PEI), condiviso con i referenti istituzionali ed i caregivers.

AREA MINORI

INTERVENTI EDUCATIVI

DOMICILIARI E/O SVOLTI PRESSO LA SEDE DELLA COOPERATIVA

Committente: Comune di Piacenza ed Ausl distretto urbano

DESTINATARI dell'intervento sono minori con disabilità, per le quali si configura, da parte del Servizio competente, l'opportunità progettuale di un intervento educativo altamente personalizzato.

MODALITA' D'ACCESSO

L'accesso ai servizi è posta in capo al Settore promozione della Collettività - Servizio Sociale - UO MINORI del Comune di Piacenza, in concerto con la U.O.NPIA dell'Ausl di Piacenza.

Le Assistenti Sociali del Comune di Piacenza, in collaborazione con i referenti sul caso della U.O. NPIA dell'Ausl, in relazione al bisogno educativo individuato per il minore, attivano il servizio educativo nella modalità domiciliare e/o svolto presso la sede della cooperativa. Talvolta in un'ottica di favorire l'apprendimento del minore si rende favorevole un'alternanza delle due tipologie di servizio.

Il servizio sarà attivato entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione alla presa in carico della committenza.

Dalla data di ammissione verrà effettuato un periodo di osservazione di 30 (trenta) giorni, trascorso il quale verrà redatto e definito dalla struttura il Piano Educativo Individualizzato (PEI), condiviso con i referenti istituzionali ed i caregivers.

TIPOLOGIA D'INTERVENTO

Intervento Educativo

Si configura come intervento socio-educativo volto alla promozione di abilità personali e sociali, anche attraverso l'individuazione/personalizzazione di strumenti, metodologie e strategie compensative, che possano consentire il *maggior grado possibile di autonomia e partecipazione sociale del minore, in un'ottica evolutiva.*

MODALITA' DI EROGAZIONE

Gli interventi domiciliari sono declinati attraverso un rapporto 1/1, quelli svolti in struttura sia attraverso momenti di training individuale così come in coppia e/o in piccolo gruppo, in relazione alle caratteristiche dei Piani individualizzati definiti con la committenza istituzionale.

Le attività che si svolgono sia presso la sede della cooperativa possono beneficiare di ambienti, ausili e materiali ad hoc.

Entrambe le tipologie di servizio possono prevedere, da piano individualizzato, sessioni di lavoro sul territorio per favorire la sperimentazione/generalizzazione delle abilità acquisite.

OBIETTIVI

Le prestazioni nello specifico mirano allo sviluppo, consolidamento e generalizzazione di autonomie personali e sociali; all'acquisizione di abilità strumentali e/o pre – lavorative e di impegno sociale; sviluppo di abilità in attività di tempo libero individuali e di gruppo.

Attività educative per le autonomie

Le attività vengono erogate **su mandato dell'U.O. NPIA della Ausl di Piacenza**.

DESTINATARI

Minori, afferenti alla UOC NPIA dell'Ausl, con disturbi del neurosviluppo con particolare riferimento alle disabilità intellettive e ai disturbi dello spettro autistico.

TIPOLOGIA D'INTERVENTO

I servizi offerti si caratterizzano come **interventi educativo abilitativi** che vengono assicurati **sia** attraverso **interventi individualizzati** che di **piccolo gruppo**, omogeneo per funzionamento e competenze.

La composizione dei piccoli gruppi viene indicata dai committenti istituzionali.

Per ogni beneficiario dell'intervento, sia esso individuale o di gruppo, viene concordato, con il referente Uonpia e la famiglia, un Piano Educativo Individualizzato oggetto di verifica semestrale condivisa.

I servizi vengono erogati in fascia pomeridiana extrascolastica.

FINALITÀ GENERALI

La finalità prioritaria è riconducibile alla promozione di un percorso di crescita verso l'autonomia, attraverso lo sviluppo, il consolidamento e la generalizzazione di autonomie personali e sociali, il potenziamento di abilità in attività di tempo libero individuali e di gruppo.

LE ATTIVITÀ si svolgono presso la sede di Assofa Società cooperativa sociale e beneficiano di ambienti dedicati e strutturati ad hoc per favorire l'apprendimento, l'indipendenza ed il benessere. Sono previste sessioni di lavoro sul territorio per la generalizzazione contestualizzata degli apprendimenti.

MODALITÀ D'ACCESSO

La procedura di ammissione prevede:

- Istruttoria da parte del NPI di riferimento, sulla base della valutazione dei bisogni, agli obiettivi, in accordo con la famiglia.
- Autorizzazione all'ingresso da parte del Direttore del DSM

CONVENZIONI PRIVATE

Le tipologie di servizi educativi sopra indicati possono essere erogate anche in forma privata, attraverso la **stipula di una convenzione** tra la cooperativa e la famiglia/il tutore/l'amministratore di sostegno della persona con disabilità.

Le modalità di attivazione prevedono un colloquio con il Coordinatore del servizio, per la definizione del percorso individualizzato. Le domande sono raccolte in una lista d'attesa in ordine di arrivo e gestite in relazione alla disponibilità di personale e spazi da parte della cooperativa.

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente riferite a tutte le tipologie di servizio sopra descritte avvengono in accordo con la famiglia, l'eventuale tutore, curatore o amministratore di sostegno e con il responsabile del Servizio inviante.

Le dimissioni possono avvenire:

- a seguito di formale richiesta dell'utente, della famiglia o dell'eventuale tutore, curatore o amministratore di sostegno;
- a seguito di revisione del piano individualizzato di vita e di cure che preveda il passaggio della persona ad altro servizio della rete. Nella fase di passaggio dell'utente ad altro servizio sarà cura dell'équipe del servizio garantire incontri di carattere informativo per favorire il buon inserimento dell'utente;
- raggiungimento del 65 esimo anno di età.
- per i minori al raggiungimento della maggiore età e/o alla conclusione del percorso scolastico.

QUALITA' PERCEPITA

RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO

La Cooperativa propone, annualmente, ad utenti e familiari, in relazione ai servizi di cui usufruiscono, un questionario di gradimento.

L'analisi dei questionari costituisce uno degli aspetti che caratterizzano annualmente l'identificazione di obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi erogati.

GESTIONE DEI RECLAMI -SEGNALAZIONI- ELOGI

Gli utenti e i familiari, tutori ed amministratori di sostegno, possono far pervenire suggerimenti, elogi e/ o reclami in varie modalità:

- compilando il **"Modulo RECLAMI -SEGNALAZIONI- ELOGI "**, presente nella Carta dei Servizi;
- inviando una mail all'indirizzo info@assofa.it , specificando il riferimento al servizio interessato;
- chiamando il numero 0523 - 711994 e chiedendo di parlare con il coordinatore del servizio.

Sarà compito del coordinatore valutare il suggerimento e/o il reclamo, e gestirlo come previsto da **procedura aziendale 5.1" GESTIONE RECLAMI -SEGNALAZIONI-ELOGI"**

Essa si applica ai reclami, intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio/comportamento non idoneo, alle segnalazioni, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti o elogi.

RECLAMI

CHI PUÒ PRESENTARLI

Possono presentare reclamo gli utenti dei servizi erogati dalla cooperativa direttamente o tramite parenti, tutori ed amministratori di sostegno. Se il reclamo è presentato da soggetto diverso dal diretto interessato, può esserne disposta la non trattazione in caso di opposizione di quest'ultimo.

A richiesta dell'interessato/a, può essere rilasciata copia del reclamo, firmata per accettazione dal personale della cooperativa.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Gli utenti, e gli altri soggetti sopra citati, esercitano il proprio diritto attraverso:

- a.) lettera in carta semplice o fax, indirizzato e inviato alla Direzione della Coop, nelle sue articolazioni;
- b.) e-mail;
- c.) apposito modello predisposto dalla cooperativa (allegato alla presente)

Il reclamo dovrà essere indirizzato alla Direzione della Assofa Società cooperativa sociale–
Via L. Zoni n° 48/50 – 29121 Piacenza (PC)
e-mail: info@assofa.it

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del regolamento europeo **679 del 2016**, in materia di privacy ed eventuali s.m.i.

L'esplicito consenso al trattamento dei dati sensibili è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami; l'omissione del consenso comporta l'interruzione della procedura e l'archiviazione degli stessi, previa cancellazione dei dati sensibili.

TEMPI DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 7 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza della criticità fonte di disservizio.

MODALITÀ ESECUTIVE GESTIONE RECLAMI

Una volta pervenuto il reclamo viene registrato e indirizzato al Responsabile del Servizio interessato che avvia l'istruttoria e risponde al reclamante per iscritto, entro 15 gg dalla ricezione del reclamo. Qualora entro 7 giorni dalla spedizione della risposta non pervengano ulteriori contestazioni da parte del reclamante il procedimento si considererà chiuso e condiviso dal reclamante, di seguito si provvederà all'archiviazione. Qualora emergano ulteriori criticità RS avvierà un'ulteriore istruttoria.

FORME DI RISARCIMENTO

Assofa Società Cooperativa è dotata di copertura assicurativa per rispondere ad eventuali danni arrecati a persone o cose.



Assofa Società
Cooperativa Sociale

MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ ELOGI

IL SOTTOSCRITTO

SIG.RA/ SIG.....

In qualità di

RESIDENTE A.....IN VIAN.....

TEL/CELL.....INDIRIZZO E-MAIL.....

**Esprimo il mio consenso al trattamento dei dati personali secondo il disposto
dal GDPR 679/16**

FIRMA LEGGIBILE

.....

LA SEGNALAZIONE RIGUARDA IL SEGUENTE
SERVIZIO.....

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

☐ RECLAMO

☐ SEGNALAZIONI

☐ ELOGIO

DESCRIZIONE

Data

FIRMA LEGGIBILE del COMPILANTE.....