



COMUNE DI GALLARATE

ASSESSORATO AI SERVIZI SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI

DEL CENTRO DIURNO DISABILI
(C.D.D.)

DEL COMUNE DI GALLARATE

Revisione del 20.02.2017

INDICE

1.	DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.	Pag. 3
1.1	UBICAZIONE E RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA	Pag. 3
1.2	BACINO DI UTENZA E RICETTIVITA' DELLA STRUTTURA.	Pag. 3
2.	MODALITA' DI GESTIONE.	Pag. 3
2.1	ENTE GESTORE.	Pag. 3
2.2	AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE.	Pag. 3
2.3	PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI.	Pag. 3
2.4	FINALITA' E MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI.	Pag. 3
2.5	MODALITA' DI FUNZIONAMENTO.	Pag. 5
2.6	LA "GIORNATA TIPO".	Pag. 5
2.7	IL TRASPORTO DEGLI OSPITI DEL C.D.D.	Pag. 5
2.8	IL PRANZO.	Pag. 5
2.9	MODALITA' DI AMMISSIONE	Pag. 5
2.10	ARTICOLAZIONE DEL PROCESSO DI ACCOGLIENZA	Pag. 6
2.11	LA PRESA IN CARICO	Pag. 7
2.12	LE DIMISSIONI	Pag. 7
3.	IL PERSONALE.	Pag. 8
3.1	IL COORDINATORE DEL C.D.D.	Pag. 8
3.2	LE ALTRE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI ALL'INTERNO DEL C.D.D.	Pag. 8
3.3	FORMAZIONE DEL PERSONALE E SUPPORTI INFORMATICI.	Pag. 9
3.4	MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI.	Pag. 9
3.5	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI	Pag. 9
4.	RAPPORTI CON I FAMILIARI DEGLI OSPITI.	Pag. 9
4.1	COMPARTECIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO.	Pag. 10
4.2	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI.	Pag. 10
4.3	MODALITA' DI GESTIONE DI LAMENTELE.	Pag. 10
4.4	VISITE GUIDATE DEL CENTRO.	Pag. 10
4.5	MODALITA' DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE AI FINI FISCALI	Pag. 10
4.6	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE	Pag. 10
5.	ALLEGATI	
5.1	COSTO DEL SERVIZIO	Pag. 12
5.2	CONTRATTO D'INGRESSO	Pag. 13
5.3	CUSTOMER SATISFACTION -QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI	Pag. 20
5.4	SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI	Pag. 23
5.5	MODULO DI GESTIONE DELLE LAMENTELE	Pag. 24
5.6	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI	Pag. 27

1. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 UBICAZIONE

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) è ubicato a Gallarate in via Canova, 10.

E' raggiungibile con i mezzi pubblici:

- Dalla Stazione FF.SS. di Gallarate: è possibile prendere la linea 4 dei bus urbani, scendendo in via Arconti; si procede poi a piedi per un breve tratto lungo via Asilo, raggiungendo via Canova.

E privati:

- Dall'autostrada A8 (Milano Laghi): uscita Gallarate; procedi in direzione nordovest da Piazza Francesco Buffoni verso via Luigi Riva per 22 m; svolta a destra e prendi via Luigi Riva per 20 m; alla rotonda prendi la prima uscita e rimani su via Luigi Riva per 130 m; continua su via Vespucci per 300 m; continua su viale Lombardia per 450 m; alla rotonda prendi la terza uscita e rimani su viale Lombardia per 300 m; svolta a destra e prendi via Canova per 450 m; la struttura è sulla sinistra.

1.2 BACINO DI UTENZA E RICETTIVITA' DELLA STRUTTURA

Al C.D.D. possono accedere disabili maggiorenni, residenti nel Comune di Gallarate o che a quest'ultimo vengano indirizzati da altri Enti Pubblici.

La Struttura è abilitata, accreditata e a contratto per n. 20 posti.

2. MODALITA' DI GESTIONE

2.1 ENTE GESTORE

L'Ente Gestore è il Comune di Gallarate.

2.2 AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE

La gestione operativa del Centro è attualmente affidata mediante gara d'appalto alla Cooperativa Sociale "Solidarietà e Servizi", con sede legale a Busto Arsizio (VA), in via Isonzo n°2.

2.3 PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI

I contenuti degli interventi rivolti agli utenti del C.D.D. sono definiti in appositi progetti individuali predisposti dal Servizio Sociale Comunale in accordo con i competenti Servizi dell'ATS INSUBRIA e dell'ASST Valle Olona.

Le modalità operative e i percorsi operativi di gruppo e individualizzati (P.I. – Piano Individualizzato) sono invece definiti dall'affidatario in raccordo con il progetto individuale di cui sopra.

Tale progetto specificatamente contiene:

- a. tipologia e gravità dell'handicap;
- b. quantità e qualità delle prestazioni richieste;
- c. numero dei giorni e delle ore destinate all'utente;

- d. modalità, tempi e luoghi in cui effettuare gli interventi, ovvero presso la sede del C.D.D. e/o presso altre sedi/servizi all'interno del territorio comunale e extracomunale, a seconda delle indicazioni.
- e. modalità di trasporto da e per la sede di riferimento - C.D.D. e/o altri servizi – e per tutti gli altri interventi che si prevederà di realizzare.

2.4 FINALITA' E MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Gli interventi che si realizzano nell'ambito del C.D.D. devono:

1. Perseguire il benessere degli utenti rispondendo ai loro bisogni reali, per migliorarne l'autonomia, centrando l'intervento sulla relazione.
2. Condividere con le famiglie la realizzazione degli interventi relativi ai soggetti presi in carico attraverso il confronto con gli operatori, e il coinvolgimento delle stesse in ogni fase del progetto, al fine di una corretta e partecipata realizzazione degli obiettivi di cui al punto 1.
3. In particolare saranno garantite agli ospiti le seguenti prestazioni:
 - a attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione;
 - b attività di riabilitazione;
 - c attività di socio-riabilitazione;
 - d attività educative.A sua volta l'organizzazione delle attività deve interessare almeno le seguenti aree:
 - area delle autonomie personali;
 - area corporeo-espressiva;
 - area della socializzazione e comunicazione;
 - area cognitivo-culturale;
 - area manuale;
 - area ludico-espressiva.Al raggiungimento degli obiettivi connessi alle suddette aree nonché alle suindicate prestazioni concorrono interventi e competenze di varia natura e cioè: socio-assistenziali, educative, di psicomotricità, di fisioterapia, di ippoterapia, infermieristiche, psicologiche, neuropsichiatriche.
4. Le diverse prestazioni, attività e competenze professionali dovranno essere organizzate in modo tale da garantire il necessario equilibrio tra le aree esposte al punto 3 e vari momenti che possono essere: attività all'interno del C.D.D. e attività sul territorio, sia in spazi attrezzati e sia mediante visite e/o gite. In tal senso è prevista almeno una vacanza di una settimana e almeno quattro gite di un giorno all'anno. Nel caso in cui alcuni utenti del C.D.D. non partecipassero alla vacanza sopra indicata sarà comunque garantito il funzionamento del Centro.
5. Per tutti gli utenti del C.D.D. dovrà essere presente all'interno del Centro un fascicolo socio sanitario e assistenziale (FASAS) compilato all'ingresso e aggiornato almeno ogni due mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsicosociale dell'ospite, o vi siano eventi la cui registrazione sia utile o necessaria, in cui:
 - siano esplicitate anamnesi medica, infermieristica e funzionale;
 - siano rilevati eventuali episodi di particolare interesse sanitario e sociale e le loro modalità di risoluzione.

Per ciò che riguarda il progetto individualizzato andrà previsto al suo interno un programma riabilitativo/abilitativo e di socializzazione per ogni ospite.

Il fascicolo di cui sopra nonché il progetto individualizzato inizialmente impostati in collaborazione tra il Coordinatore del Centro e il Responsabile Comunale di riferimento, dovrà essere “tenuto” e aggiornato dal coordinatore del Centro insieme agli operatori che intervengono su ogni singolo utente.

2.5 MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il C.D.D. è aperto all'utenza dalle ore 8.30 alle ore 16.45, garantendo a ciascun ospite attività strutturate per sette ore giornaliere, nel rispetto del periodo di funzionamento previsto dalla normativa vigente.

E' previsto, inoltre, un servizio di trasporto a favore degli utenti residenti in Gallarate dalle ore 7:00 alle ore 9:30 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30 per cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, per 47 settimane all'anno.

Il servizio pertanto funziona per 235 (duecentotrentacinque) giorni all'anno e il calendario è definito annualmente dall'Amministrazione Comunale.

2.6 LA “GIORNATA TIPO”

La “giornata tipo”, prevede la suddivisione della giornata in alcuni momenti pensati al fine di agevolare l'orientamento nel tempo e nello spazio degli ospiti:

- dalle 8.30 alle 9.30: entrata graduale e accoglienza degli utenti;
- dalle 9.30 alle 10.00: cambio degli utenti che lo necessitano;
- dalle 10.00 alle 11.30: attività strutturate interne e sul territorio;
- dalle 11.30 alle 12.15: cambio degli utenti che lo necessitano e preparazione dei tavoli per il pranzo;
- dalle 12.15 alle 13.00: pranzo;
- dalle 13.00 alle 13.30: igiene dopo pranzo e cambio degli utenti che lo necessitano;
- dalle 13.30 alle 14.00: attività libera di socializzazione;
- dalle 14.00 alle 15.30: attività strutturate interne ed esterne.
- dalle 15.30 alle 16.45: graduale uscita degli utenti.

2.7 IL TRASPORTO DEGLI OSPITI DEL C.D.D.

A carico dell'affidataria è l'onere del trasporto con accompagnatore degli utenti da e per il Centro (se residenti), ivi comprese le gite e i viaggi guidati fuori dal territorio comunale, da effettuarsi con mezzi propri e personale.

2.8 IL PRANZO

Il consumo del pranzo avviene nel locale attività di grande gruppo.

Il servizio è garantito attraverso la consegna dei pasti, da parte di una ditta di ristorazione esterna, incaricata dall'affidataria.

I pasti vengono mantenuti a temperatura idonea alla somministrazione mediante uno scaldavivande a bagnomaria, posto nel locale mensa.

2.9 MODALITA' DI AMMISSIONE

Le richieste di ammissione, sottoscritte dall'interessato o dal suo legale rappresentante, indirizzate al Sindaco sono redatte su appositi moduli, predisposti dal Settore 5/Sociale, Lavoro, Servizi alla persona e U.R.P., corredate da documentazione attestante la situazione reddituale e clinica del potenziale utente.

L'istruttoria delle domande di ammissione è affidata al Settore 5 del Comune di Gallarate, nella persona dell'Assistente Sociale di riferimento. L'ammissibilità dei soggetti disabili, sarà definita dal Dirigente del Settore, che potrà avvalersi del competente organismo dell'Azienda A.S.S.T. Valle Olona nonché della UONPIA in presenza di disabili minorenni.

L'ammissione è subordinata all'effettiva disponibilità di posto in base alla capacità ricettiva per cui il Centro è autorizzato.

In presenza di nuove richieste di inserimento e di raggiungimento della capacità ricettiva massima, verrà predisposta una lista d'attesa; il criterio di definizione della lista d'attesa è l'ordine cronologico di presentazione della domanda, con precedenza alle persone disabili residenti nel Comune di Gallarate.

2.10 ARTICOLAZIONE DEL PROCESSO DI ACCOGLIENZA

Di seguito sono articolate in ordine cronologico azioni, obiettivi e modalità del processo.

n°	azione	soggetti	obiettivo	Modalità
1	conoscenza dell'ospite e della sua famiglia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordinatore ▪ assistente sociale ▪ nucleo familiare <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ medico di struttura <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ riferimenti di servizi/realità frequentate dall'ospite 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ valutare le competenze e le problematiche relative all'ospite (autonomie personali e sociali) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ condividere con la famiglia la proposta di calendarizzazione del periodo di inserimento <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ comunicare gli aspetti formali e la procedura di inserimento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ colloquio con i diversi interlocutori <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ raccolta della documentazione sanitaria e sociale
2	presentazione dell'ospite in equipe e pianificazione del periodo di inserimento	coordinatore equipe operatori	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fornire a tutti gli operatori le informazioni utili (necessità sanitarie, preferenze e abitudini dell'ospite) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pianificare le attività nel periodo di inserimento 	nell'ambito della riunione di équipe: - presentazione dell'ospite - individuazione dell'educatore di riferimento
3	frequenza al servizio e osservazione dell'ospite	educatore di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ approfondire la conoscenza <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ valutare le reali competenze, aspirazioni e bisogni dell'ospite 	coinvolgimento dell'ospite nelle attività del servizio con l'affiancamento dell'educatore e apertura del diario dell'ospite

n°	azione	soggetti	obiettivo	Modalità
	valutazione multidimensionale	educatore di riferimento, psicologo, fisiatra/fisioterapista, medico di struttura, ASA/OSS, infermiere, altri eventuali specialisti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ elaborare una valutazione globale e complessiva dei bisogni dell'ospite 	elaborazione della fase valutativa del FASAS mediante la omministrazione di test e scale.

2.11 LA PRESA IN CARICO

Nella tabella successiva si descrivono le azioni, gli obiettivi e le modalità di presa in carico degli ospiti.

tempi	azione	soggetti	obiettivo	modalità
alla presa in carico	Apertura del FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordinatore ▪ educatore di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ordinare la documentazione relativa all'ospite ▪ allinearsi alla normativa (dgr. 2569 del 2014, allegato 1; dgr. 1765 del 2014, allegato 3) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ organizzazione del fascicolo ▪ archiviazione di tutta la documentazione relativa all'ospite
entro 30 giorni dalla presa in carico	elaborazione e condivisione del progetto individualizzato (PI)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordinatore ▪ èquipe operatori ▪ famiglia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ condividere l'appropriatezza del progetto e degli interventi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ colloquio
ogni 6 mesi e al bisogno	verifica del progetto individualizzato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordinatore ▪ educatore di riferimento ▪ equipe multidisciplinare 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ rispondere in modo appropriato ai bisogni degli ospiti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ riunione d'equipe ed eventuale colloquio di condivisione con la famiglia in caso di modifiche.

2.12 MODALITA' DI DIMISSIONE

Le dimissioni potranno avvenire quando il progetto specifico avrà esaurito la sua validità di intervento e/o si imporrà la necessità di rivedere il tipo di intervento.

Le dimissioni saranno decise dai medesimi organismi preposti alla valutazione dell'ammissione.

La dimissione di un ospite può avvenire anche per richiesta dall'interessato o del legale rappresentante.

Ciò comporta l'adozione delle seguenti modalità:

- attenta analisi da parte dei Settori 5 del Comune di Gallarate e territoriali dei reali motivi della richiesta, attraverso colloqui;

- condivisione con l'interessato o suo legale rappresentante, la famiglia e con il coordinatore della decisione di dimettere l'ospite;
- predisposizione di una relazione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale;
- la disponibilità del coordinatore e dell'educatore di riferimento ad incontrare il responsabile della nuova struttura, per favorire la conoscenza dell'ospite e delle sue problematiche.

3. IL PERSONALE

Tutto il personale operante all'interno del Centro è fornito dalla Ditta affidataria del Servizio.

3.1 IL COORDINATORE DEL C.D.D.

Il Coordinamento del C.D.D. è assicurato da un referente tecnico coordinatore, in possesso di Laurea in Psicologia, Pedagogia o ad essa equipollente impiegato a tempo pieno pari a un monte ore annuo di 1.786 ore.

Il Coordinatore:

- ha la responsabilità di assicurare il buon andamento del servizio in tutti i suoi aspetti, compreso lo sviluppo e l'innovazione dello stesso;
- è responsabile della programmazione educativa delle attività del centro, della loro organizzazione interna e del loro coordinamento;
- risponde della gestione e della verifica dei progetti individuali in ogni fase della loro evoluzione;
- coordina l'equipe educativa e indirizza le strategie e le modalità di intervento delle attività di gruppo e di quanto contenuto nei progetti individualizzati;
- promuove momenti di incontro con le famiglie sia a livello individuale che di gruppo, finalizzati alla presentazione del progetto educativo e realizza le linee progettuali sintetizzati nel capitolo dedicato ai rapporti con i familiari dei soggetti disabili;
- assolve alle funzioni di ordine amministrativo e gestionale necessarie al buon funzionamento del servizio, riferite alla tutela dei beni, alla tenuta dei registri di presenza dell'utenza, del personale ecc.
- coordina l'intervento delle figure specialistiche;
- trasmette al Settore 5/Sociale, Lavoro, Servizi alla persona e U.R.P. del Comune di Gallarate, durante ogni anno, una relazione di programmazione globale delle attività e una relazione di verifica di quanto attuato;
- incontra periodicamente il referente del Comune per aggiornarlo della situazione del servizio.

L'incarico di Coordinatore del Centro è affidato pro-tempore alla Dott.ssa Tiziana Crosta.

3.2 LE ALTRE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI ALL'INTERNO DEL C.D.D.

Le figure professionali che operano all'interno del C.D.D risultano le seguenti:

- n° 6 Educatori professionali a tempo pieno, suddivisibili anche fra più unità di personale;
- n° 1 Ausiliario A.S.A. o O.T.A. con funzioni di accompagnamento degli utenti del C.D.D. durante il trasporto da e per il Centro;
- operatori A.S.A-O.T.A. (o O.S.S.), i quali dovranno garantire il supporto al personale educativo; l'igiene, assistenza e cura della persona disabile; la partecipazione alle équipe settimanali, il riordino e pulizia quotidiana del CDD ed almeno 2 interventi annui di pulizia straordinaria;
- n° 1 Psicomotricista;
- n° 1 Fisioterapista;

- n° 1 Fisiatra;
- n° 1 Infermiere;
- n° 1 Psicologo;
- n° 1 Neuropsichiatra;
- N.15 ore settimanali di “operatore addetto alle pulizie”, suddivisibile anche in più unità di personale, per completare la pulizia quotidiana e garantire la pulizia straordinaria del CDD.

In caso di incrementi o decrementi di personale la presente Carta dei Servizi sarà aggiornata.

E' garantita altresì, l'effettuazione di:

- attività di Pet Therapy con un monte ore annuo di 60 ore di cui almeno 20 di ippoterapia;
- attività di acquaticità da svolgersi presso la piscina Comunale di Gallarate.

Il personale educativo deve essere in possesso della qualifica di Educatore Professionale rilasciata da Ente in ciò autorizzato oppure in Laurea in Scienze dell'Educazione o di altri titoli equipollenti riconosciuti.

Il personale ausiliario deve essere in possesso del titolo di Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.) o Operatore Tecnico Assistenziale (O.T.A.) riconosciuto da Ente in ciò autorizzato.

Le figure di Psicomotricista, Fisioterapista, Infermiere, Fisiatra, Psicologo e Neuropsichiatra devono essere in possesso dei titoli di studio specifici previsti dalla normativa vigente per l'esercizio delle suddette professioni.

3.3 FORMAZIONE DEL PERSONALE E SUPPORTI INFORMATICI

E' prevista annualmente la predisposizione e realizzazione di un piano di formazione teorica e pratica di tutto il personale che viene impiegato, con particolare riferimento alle manovre rapide, finalizzate alla gestione delle emergenze, nonché un organigramma funzionale relativamente al personale impiegato da tenere a disposizione all'interno del Centro.

E' assicurata altresì la messa a disposizione ed installazione all'interno del Centro di supporti informatici atti a gestire tutti i dati che si riterranno necessari relativamente agli ospiti e alle prestazioni erogate.

3.4 MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti gli operatori che a qualsiasi titolo operano nel C.D.D. hanno in dotazione un cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all'ospite e ai suoi familiari che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

3.5 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI

A tutti gli operatori è somministrato annualmente un questionario allo scopo di rilevare il livello di soddisfazione. Il modello è predisposto on-line dalla Direzione della Cooperativa appaltante che, rielaborati i risultati, li comunica al Coordinatore del Servizio. Il Coordinatore socializza i risultati del questionario in sede di Equipe operatori.

4 RAPPORTI CON I FAMILIARI DEGLI OSPITI

4.1 COMPARTECIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO

La compartecipazione al costo del Servizio è definita nei termini riportati nell'allegata tabella.

Ricomprende tutti i servizi forniti all'interno del Centro, senza esclusione alcuna, comprese le attività esterne: ippoterapia, acquaticità, gite, vacanze, nonché quelle specialistiche fornite all'interno del Centro.

Tale compartecipazione è inserita nell'ambito della manovra tariffaria e approvata annualmente dall'Amministrazione Comunale.

4.2 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Si prevedono di effettuare, almeno una volta l'anno, rilevazioni del livello di soddisfazione degli ospiti e dei familiari, attraverso la somministrazione di appositi questionari.

4.3 MODALITA' DI GESTIONE DI LAMENTELE

E' data la possibilità ad ospiti e relativi familiari di esprimere lamentele rivolgendosi al competente Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Gallarate, il quale provvederà ad inoltrarle al Dirigente del Settore 5/Sociale, Lavoro, Servizi alla persona e U.R.P., che fornirà, entro 30gg. dalla data di protocollazione, la risposta rispetto alle lamentele pervenute.

4.4 VISITE GUIDATE DEL CENTRO

E' data la possibilità a utenti potenziali e loro familiari di effettuare visite guidate del Centro per poterne prendere conoscenza diretta.

Le richieste andranno rivolte al Dirigente del Settore 5/Sociale, Lavoro, Servizi alla persona e U.R.P. che provvederà a delegare l'Assistente Sociale ad accompagnare, previo appuntamento, coloro che ne hanno fatto richiesta.

4.5 MODALITA' DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

Su richiesta dell'interessato e del legale rappresentante, è rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento, idonea certificazione ai fini del godimento di eventuali benefici derivanti dalle normative discali.

4.6 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

L'accesso alla documentazione socio sanitaria è consentita al richiedente che:

- rientra tra i soggetti legittimati (es. tutore, amministratore di sostegno, eredi legittimi, medico curante o strutture sanitarie pubbliche o private esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato, l'autorità giudiziaria)
- comprova la sussistenza delle condizioni definite per le quali è concesso l'accesso alla suddetta documentazione.

La richiesta deve essere presentata al Dirigente del Settore 5/Sociale, Lavoro, Servizi alla Persona e U.R.P. del Comune di Gallarate, per il successivo inoltro al Coordinatore del Centro. Il rilascio della copia della documentazione può prevedere l'onere relativo alle spese di segreteria sostenute.

La documentazione sarà disponibile entro 15 giorni dall'arrivo della richiesta e potrà essere ritirata presso il Settore 5 del comune di Gallarate secondo la seguente modalità:

- ritiro di persona, da parte dell'avente diritto o con eventuale delega firmata dall'avente diritto accompagnata da un documento di riconoscimento originale dell'avente diritto e da documento originale del delegato
- invio al recapito indicato dall'avente diritto con spese a carico del destinatari

5 ALLEGATI

5.1 COSTO DEL SERVIZIO

5.2 CONTRATTO DI INGRESSO

5.3 CUSTOMER SATISFACTION – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI / OSPITI

5.4 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI / OSPITI

5.5 MODULO PER LA GESTIONE DELLE LAMENTELE

5.6 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

5.1 COSTO DEL SERVIZIO

COSTO DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.) (Entrata in vigore dal 1° Luglio 2002) CONCORSO DEGLI UTENTI AL COSTO DEI SERVIZI				
PERCENTUALI DA APPLICARE PER SCAGLIONI DI REDDITO TIPO DI SERVIZIO: CENTRO DIURNO DISABILI COSTO DEL SERVIZIO: € 1.167,19 AL MESE PER UTENTE				
FASCE DI REDDITO E VALORE	COSTO DEL SERVIZIO	PERCENTUALE SUL COSTO	QUOTA A CARICO UTENTE MENSILE	QUOTA A CARICO UTENTE PER 11 MESI
A (€ 4.344,23)	€ 1.167,19	0%	0,00	0
B (€ 5.430,29)	€ 1.167,19	0%	0,00	0
C (€ 6.516,34)	€ 1.167,19	2%	23,83	262,18
D (€ 7.602,40)	€ 1.167,19	7%	83,42	917,62
E (€ 8.688,46)	€ 1.167,19	12%	143,01	1.573,05
F (€ 9.774,51)	€ 1.167,19	17%	202,59	2.228,49
OLTRE F (€ 9.774,52)	€ 1.167,19	22%	262,18	2.883,93

- Il pagamento della retta è totale quando le presenze superano il 50% dei giorni di apertura mensili, altrimenti se le presenze sono uguali o inferiori al 50% la retta viene applicata solo per il 50% del suo valore.
- Se l'inserimento è stabilmente in regime di part-time inteso come frequenza al 50% dell'orario di apertura la retta viene ridotta del 50%.
- L'inserimento di utenti fuori Comune avverrà sulla base del costo del servizio mensile, vigente nell'anno in cui avviene l'inserimento, prevedendo il pagamento integrale del costo del servizio.
- Al termine di ciascun anno verrà effettuata una verifica dei costi del servizio ed eventualmente aggiornata la retta, sulla base dei costi del servizio previsti per l'anno successivo tenute ferme le percentuali di compartecipazione.
- Gli utenti del C.D.D. che usufruiscono dell'Assistenza Domiciliare Handicap (A.D.H.) comparteciperanno solo ai costi del C.D.D. e non a quelli dell'A.D.H.

5.2 CONTRATTO D'INGRESSO

5.2 - CONTRATTO D'INGRESSO C.D.D.

(ai sensi dell'art. 7 della L.R. 3 del 12 marzo 2008 e della D.G.R. 8496 del 26 novembre 2008 ,del par. 4.3 e del par.2.2.6 dell'allegato B della D.G.R. 3540/2012 e dell'allegato 4 alla D.G.R. 1185/2013)

Il giorno del mese di anno
Presso SETTORE 5/Sociale, Lavoro, Servizi alla persona e U.R.P del Comune di Gallarate

TRA

Il Comune di Gallarate, (codice fiscale , qui rappresentato da, nata , il , , in forza della norma regolamentare (art.8 del Regolamento di Organizzazione e Gestione del Personale), nonché ai sensi dell'art.107, comma 3, lett. c) D.Lgs. n°267/2000;

E

Il beneficiario dell'Unità di Offerta

Sig./Sig.ra (nome).....(cognome).....
Nato/a a il
Codice Fiscale
Residente a in via
Domicilio (solo se diverso da residenza).....
di seguito per brevità indicato come “**Ospite**”;

E

(Da compilare in caso di minorenni o nel caso sia stato nominato curatore, tutore o amministratore di sostegno)

Il Sig./Sig.ra

Nome Cognome
Nato/a a il
Codice Fiscale
Residente a in via
Tel. e-mail.....
In qualità di genitore / tutore / amministratore di sostegno
Nominato Tutore Legale con decreto del n..... emesso dal Tribunale di
di seguito per brevità indicato come “**Terzo**”;

E

Il Comune di residenza del richiedente qui legalmente rappresentato
dal Sig./Sig.raC.F.

PREMESSO CHE

- Il Comune di Gallarate è titolare delle autorizzazioni al funzionamento n° 1147 rilasciata in data 23.11.2005 e di accreditamento regionale n° 543/22.7.2010 del C.D.D. di Gallarate che ha sede in Via Canova 10;
- il CDD è un Servizio individuato all'interno del Sistema Socio Sanitario regionale, quale unità d'offerta socio-sanitaria semiresidenziale indirizzata a persone con disabilità, giovani ed adulte,

che necessitano di un progetto individualizzato, come previsto dalla Deliberazione di Giunta Regionale 23 luglio 2004 n. 18334 della Regione Lombardia “Definizione della nuova unità d’offerta di Centro Diurno per persone con disabilità: requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento”;

- Il presente contratto viene redatto in conformità alle indicazioni della Deliberazione della Regione Lombardia n.8496 del 26/11/2008 “Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie”. L’avvenuta sottoscrizione implica la piena accettazione di tutte le clausole del presente “Contratto di Ingresso”.
- Il Comune di Gallarate eroga tramite il proprio C.D.D. attività educative, riabilitative, assistenziali e socio-sanitarie a favore degli ospiti frequentanti tramite figure professionali qualificate, garantendo standard gestionali come da normativa regionale. I servizi erogati sono quelli previsti nella Carta dei Servizi, parte integrante al presente contratto, di cui il contraente dichiara di conoscere il contenuto;
- L’Ospite (o in sua vece, il genitore, tutore, curatore o amministratore di sostegno) è titolare delle funzioni amministrative concernenti gli interventi socio – sanitari prestati dal CDD;
- Il Comune che ha assunto l’obbligo alla compartecipazione economica è titolare delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale, così come prevede l’art.13 della Legge Regionale 12/03/2008, n. 3;
- la richiesta di presa in carico ha superato positivamente tutte le fasi dell’iter di valutazione previste;
- L’inserimento avverrà con il consenso libero ed informato dell’ospite o, se del caso, di chi ne ha la responsabilità giuridica;
- nel corso del ricovero la retta può subire delle variazioni. L’Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell’aumento dell’indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali.

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha ad oggetto la presa in carico dell’Ospite presso il CDD di Gallarate e l’elargizione in suo favore delle connesse prestazioni socio- assistenziali, verso il pagamento da parte di quest’ultimo o di chi ne fa le veci, con eventuale compartecipazione del Comune di riferimento dello stesso, ovvero di altro Ente Pubblico a ciò preposto, di apposito compenso mensile, c.d. “Retta”.

Con la stipulazione del presente accordo, pertanto, previ accertamenti di adeguatezza e buon esito del periodo di prova di cui alle premesse, l’Ospite intraprende un percorso di accoglienza presso il CDD di Gallarate con l’obiettivo di rispondere ai suoi bisogni assistenziali, educativi, riabilitativi e sanitari, tramite la proposta di attività educative, didattiche, socializzanti e riabilitative e con

l'ausilio della necessaria assistenza specialistica, come meglio descritto e specificato nell'allegata Carta dei Servizi, che allegata al presente contratto ne costituisce parte integrante.

2. Impegni dell'Ente Gestore

L'Ente Gestore, tramite il CDD di Gallarate, si impegna a:

- ✓ erogare tutti i servizi e le prestazioni definiti nella Carta dei Servizi allegata e parte integrante del presente contratto, nonché a garantire gli standard gestionali e di appropriatezza, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti;
- ✓ comunicare al destinatario ogni eventuale modifica alla Carta dei Servizi in vigore: tale comunicazione si intende assolta attraverso la pubblicazione sul sito www.comune.gallarate.va.it e/o l'esposizione in struttura della Carta dei Servizi aggiornata;
- ✓ predisporre il Progetto Educativo Individualizzato, coinvolgendo il referente e il Comune di residenza e il Fascicolo socio-sanitario per la persona inserita nell'unità d'offerta;
- ✓ informare costantemente la persona inserita nell'unità d'offerta e i suoi famigliari e/o chi ne ha la protezione giuridica in ordine alle prestazioni socio – educative, sanitarie e socio-assistenziali erogate, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente;
- ✓ erogare i servizi e le prestazioni previsti dal Progetto Educativo Individualizzato con il libero e informato consenso dell'ospite o di chi ne garantisce la protezione giuridica;
- ✓ predisporre e costantemente aggiornare tutta la documentazione necessaria per la corretta gestione dell'intervento e informare l'ospite, le persone da lui delegate o chi ha la protezione giuridica, relativamente alle condizioni di salute e allo stato di bisogno;
- ✓ fornire periodicamente al Comune/ Enti territoriali di riferimento e, la fattispecie lo richieda alla ATS INSUBRIA, le informazioni relative al percorso di inserimento dell'ospite e comunicare celermente le variazioni dello stato di bisogno socio sanitario ed educativo e di natura amministrativa;
- ✓ inoltrare al Comune di residenza richiesta di impegno di spesa per la frequenza;
- ✓ informare e coinvolgere il Comune di residenza in caso di mancato pagamento della retta;
- ✓ garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi del D.Lgs 196/03;
- ✓ garantire la sicurezza dell'ospite, stipulando anche idonea polizza assicurativa di responsabilità civile;
- ✓ custodire con diligenza ed ai sensi degli artt. dal n. 1783 al n. 1786 del Codice Civile, i beni dell'Ospite dallo stesso espressamente introdotti nel Centro;
- ✓ assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13/08/2010, n. 136 e s.m.i.

3. Impegni della parte richiedente

La parte richiedente si impegna a:

- ✓ sostenere, il pagamento della retta (decurtata dell'eventuale quota di compartecipazione assunta dal Comune con apposita determina, per utenti residenti) attualmente determinata in €. 54,63 al giorno e tutte le successive variazioni che saranno comunicate dal Gestore e aggiornate periodicamente nella Carta dei Servizi; in caso di utenti non residenti sarà dovuta la retta intera;
- ✓ l'assenza ingiustificata dal servizio non è motivo valido per la sospensione del pagamento della retta;
- ✓ limitare lunghi periodi di assenza continuativa e, qualora inevitabili e prevedibili, comunicarli con almeno 2 mesi di anticipo;
- ✓ sostenere il pagamento di eventuali servizi aggiuntivi che verranno definiti dalle parti con apposito accordo ;
- ✓ produrre tutta la documentazione richiesta nella fase di inserimento ed in seguito, per i necessari aggiornamenti del Fascicolo personale dell'ospite (es. certificati medici);
- ✓ fornire tutte le informazioni necessarie alla corretta erogazione del servizio, che verranno richieste dal personale del CDD.
- ✓ fornire certificato del medico curante attestante la presenza (o l'assenza) di allergie ed intolleranze;
- ✓ fornire certificato del medico curante attestante la presenza (o l'assenza) di malattie trasmissibili (infettive o non infettive / contagiose o non contagiose);
- ✓ rispettare quanto contenuto nella Carta dei Servizi del CDD allegata;
- ✓ prendere visione tempestivamente delle comunicazioni inviate del CDD e rispondere nei tempi previsti;
- ✓ garantire una adeguata dotazione di abbigliamento e il suo ripristino periodico.

4. Impegni del Comune

Il Comune di riferimento, su richiesta dell'interessato, del genitore/parente o di chi ne ha la protezione giuridica, si impegna a:

- ✓ collaborare nelle fasi di inserimento e di definizione degli obiettivi di intervento;
- ✓ partecipare alle fasi di programmazione/verifica del progetto personalizzato;
- ✓ sostenere il pagamento della retta secondo gli impegni assunti con apposita determina rispettando tempi e modalità comunicate annualmente dall'ente gestore; l'assenza ingiustificata dal servizio non è motivo valido per la sospensione del pagamento della retta;
- ✓ Rispettare le procedure previste dalla Carta dei servizi del CDD

5. Rette e modalità di pagamento

Le rette sono stabilite dal Comune di Gallarate e sono ripartite in 11 mensilità.

In caso di assenza non è prevista alcuna decurtazione della retta.

Le rette dovranno essere saldate dalle parti entro 30 giorni dalla data della relativa fattura.

5.1 Morosità, ritardo all'ingresso, assenze, decesso.

Il ritardo nel pagamento delle rette maturate e fatturate dall'Ente Gestore determina l'applicazione a carico degli obbligati morosi degli interessi nella misura di legge (tasso legale).

Ai sensi del successivo art. 7, la prorata morosità dell'Ospite o dei soggetti coobbligati costituisce causa di risoluzione del presente contratto e conseguente dimissione dell'Ospite.

Il ritardo nell'accesso al servizio, fatta eccezione per il caso il cui lo stesso sia del tutto indipendente dalla volontà dell'Ospite, non comporta alcuna riduzione o decurtazione della retta, la quale matura dal primo giorno di presa in carico, individuato al successivo art. 8, e verrà regolarmente fatturata dall'Ente Gestore. In ogni caso l'Ospite mantiene il diritto al posto assegnato per il termine massimo di 60 (sessanta) giorni.

Qualsiasi assenza dell'Ospite dal servizio, fatto salvo il caso di assenza dipendente dell'Ente Gestore stesso o da casi eccezionali o fortuiti, non è motivo valido per la sospensione e/o riduzione del pagamento della retta ordinaria.

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite è comunque dovuta la retta ordinaria, mentre non si dà luogo all'applicazione di oneri aggiuntivi.

In caso di decesso dell'Ospite è comunque dovuto il pagamento della retta pari al 100% o 50% in base alla data del decesso (vedi punto 5.1 costo del servizio).

6. Certificazione rette ai fini fiscali

L'Ente Gestore rilascia tutti gli anni idonea certificazione atta a consentire il godimento di eventuali benefici fiscali, in coerenza alle disposizioni normative definite in materia dalla Regione Lombardia.

7. Periodo di prova

Entro 90 giorni di calendario dall'inserimento del nuovo ospite, l'Ente Gestore, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, potrà dimettere l'ospite motivando in forma scritta alla famiglia, al Comune/Enti territoriali di riferimento e, ove richiesto, alla ATS, le ragioni dell'inidoneità. Superato tale termine le dimissioni e la conseguente risoluzione del contratto saranno regolate come definito al punto 9.

8. Durata del contratto

Il presente contratto ha validità fino alla risoluzione (cfr. punto 9) dello stesso da una delle parti contraenti, con decorrenza dalla data di sottoscrizione.

9. Recesso, risoluzione del Contratto d'ingresso e dimissioni assistite dell'ospite

9.1 Recesso della parte richiedente

Il recesso della parte richiedente potrà essere effettuato previa comunicazione scritta e contestuale alle parti e, in ogni caso, al servizio sociale comunale che ha in carico la persona. Il recesso comporta sempre la dimissione dell'ospite e deve essere comunicato in forma scritta con un preavviso di almeno 30 giorni.

Gli impegni del presente contratto sono in vigore fino all'effettiva dimissione, ovvero, successivamente all'effettiva dimissione, fino all'espletamento di tutte le obbligazioni con particolare riguardo a quelle economiche.

9.2 Risoluzione del Contratto

Superato il periodo di prova di cui al punto 7, la risoluzione del contratto da parte dell'Ente Gestore con le conseguenti dimissioni dell'ospite potrà ricorrere a condizione che il soggetto erogatore abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivato perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ASST Valle Olona, per i seguenti motivi:

- ✓ recesso;
- ✓ decisione condivisa tra le parti;
- ✓ decesso dell'Ospite;
- ✓ palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo del servizio
- ✓ incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio ed i bisogni individuali dell'ospite, per positivo sviluppo delle potenzialità dell'Ospite, tale da offrire l'opportunità di accesso a diverso e più appropriato servizio o per aggravamento della condizione personale dell'Ospite con sopravvenuta necessità di assistenza medico-infermieristica;
- ✓ comportamenti dell'Ospite ritenuti dal Servizio pericolosi, violenti, inadeguati alla vita comunitaria o contrari alla legge;
- ✓ violazioni ripetute del presente contratto;
- ✓ morosità

La risoluzione del contratto deve essere comunicata in forma scritta con preavviso di almeno 30 giorni, salvo casi di urgenza e grave necessità.

9.3 Modifiche contrattuali

Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da tutte le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto

10. Contenzioso

In caso di contenzioso è competente il Foro di Busto Arsizio.

Per quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamenti regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato. L'Ente Gestore darà comunicazione delle eventuali modifiche tramite affissione all'Albo presso la sede del servizio.

11. Trattamento dei dati personali

L'Ente Gestore informa ed assicura l'Ospite e/o chi ne fa le veci che i dati personali dello stesso, anche di carattere sensibile e di natura sanitaria, raccolti in occasione della sottoscrizione ed esecuzione del rapporto contrattuale intrapreso, saranno trattati nel pieno della normativa in materia di Protezione dei dati personali, ovvero in conformità del D.lgs. 196/2003 e ss.mm., nonché delle Autorizzazioni Generali rilasciate in materia del Garante, e per il perseguimento delle seguenti finalità: corretto espletamento delle prestazioni di assistenza e cura fornite dall'Ente Gestore

all'ospite medesimo; adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili; gestione contabile, amministrativa ed operativa del presente rapporto contrattuale.
Titolare del trattamento è il Comune di Gallarate.

12 Accesso alla documentazione socio sanitaria

Nella Carta dei Servizi del CDD sono esplicitate le modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria (*punto 4.6: Accesso alla documentazione*).

13 Divieto di cessione

È fatto divieto alle parti di cedere a Terzi, a qualsivoglia titolo, il presente contratto, salvo consenso scritto delle stesse.

Allegati:

Costituiscono allegati al presente contratto i seguenti documenti:

- la Carta dei Servizi
- l'autorizzazione alla somministrazione dei farmaci, da parte degli operatori del CDD, prescritti dal medico curante o dal medico del Servizio
- l'autorizzazione ad uscire dal Servizio, in presenza di personale educativo/assistenziale per attività esterne, gite, soggiorni estivi
- l'autorizzazione all'utilizzo di ausili contenitivi
- l'autorizzazione al trattamento dei dati personali

Letto, firmato e sottoscritto

Data

L'Ente Gestore

Beneficiario/Familiare richiedente/Legale rappresentante ADS-Tutore

Comune/Ente territoriale di riferimento

Questionario di Soddisfazione dei Familiari/Ospiti Anno

* Vi chiediamo gentilmente di rispondere a questa domanda introduttiva

[1] Chi compila il questionario? (indicare tutte le persone che partecipano alla compilazione)

- Persona frequentante il servizio Madre Padre
- Sorella Fratello Altro (specif.) _____
- _____

Istruzioni per la compilazione

- Compilare il questionario in ogni sua parte, indicando una sola risposta per ciascuna domanda.
- Per esprimere eventuali suggerimenti o considerazioni troverete un apposito spazio al termine del questionario

[2] Il vostro familiare frequenta volentieri il Centro Diurno?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

[3] Il Progetto Individualizzato proposto per il vostro familiare vi è chiaro?

- Moltissimo Molto Poco Per niente

[4] Secondo voi l'igiene personale del vostro familiare viene curata in modo adeguato?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

[5] Secondo voi l'attenzione prestata agli effetti personali del vostro familiare è adeguata? (es. bavaglio, cambi di vestiario, necessario per l'igiene orale e personale)

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

[6] L'abbigliamento indossato dal vostro familiare, al rientro a casa, è in ordine?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

[8] Le necessità mediche del vostro familiare vengono gestite adeguatamente?
(es. segnalazione di malesseri, gestione interventi di pronto soccorso)

Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

[9] Le comunicazioni riguardanti la gestione dei farmaci vengono gestite adeguatamente?

Moltissimo Molto Poco Per niente Non assume farmaci

[10] Esprimete un giudizio sulla comunicazione della coordinatrice del Centro Diurno nei vostri confronti.

Moltissimo Molto Poco Per niente Non assume farmaci

[11] Esprimete un giudizio sulla comunicazione degli operatori del Centro Diurno nei vostri confronti.

Moltissimo Molto Poco Per niente Non assume farmaci

[12] Esprimete un giudizio sull'ordine che regna negli ambienti del Centro Diurno?

Molto ordinati Ordinati Poco ordinati Per niente ordinati Non so

Le seguenti domande riguardano il servizio di trasporto gestito da Solidarietà e Servizi

[13] Esprimete un giudizio sulla pulizia dei mezzi utilizzati per il trasporto

Molto puliti Puliti Poco puliti Sporchi Non so

[14] Esprimete un giudizio sulla puntualità del servizio di trasporto

Molto puntuale Puntuale Poco puntuale Per niente puntuale Non so

[15] Esprimete un giudizio sulla cordialità degli autisti/accompagnatori

Molto cordiali Cordiali Poco cordiali Per nulla cordiali Non so

5.4 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION (questionario di soddisfazione dei familiari/ospiti)

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER per questionario di soddisfazione dei familiari/ospiti

Il questionario di soddisfazione familiari/ospiti viene somministrato nel mese di dicembre a tutti i familiari del CDD di Gallarate.

N° questionari distribuiti:

N° questionari analizzati:

N°questionari non restituiti.

La legenda per l'analisi dei dati:

LEGENDA

LEGENDA	SOLO PER DOMANDA 1	PER DOMANDE 16-17-
1 = MOLTISSIMO	1 = PERSONA FREQUENTANTE IL SERVIZIO	1 = MOLTO BUONO
2 = MOLTO	2 = MADRE	2 = BUONO
3 = POCO	3 = PADRE	3 = SCARSO
4 = PER NIENTE	4 = SORELLA	4 = INSUFFICIENTE
5 = NON SO	5 = FRATELLO	5 = NON SO
6 = NON RISPONDE	6 = ALTRO	6 = NON PARTECIPATO
	7 = NON RISPONDE	7 = NON RISPONDE

5.5 MODULO DI GESTIONE DELLE LAMENTELE



COMUNE DI GALLARATE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

LA MIA SEGNALAZIONE/RECLAMO RIGUARDA

Segnalazione/reclamo del Sig./Sig.ra _____

Residente in via _____ n. _____

Città _____ Provincia _____

Telefono _____ Fax (eventuale e-mail) _____

Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" si informa che i dati personali forniti o da noi acquisiti nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti, formeranno oggetto del trattamento nel procedimento di cui all'oggetto, nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza dalla medesima previsti.

Il conferimento dei dati risulta obbligatorio per le esigenze del procedimento e la loro mancata indicazione, qualora richiesta dall'Amministrazione Comunale, può precludere il procedimento.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

I dati saranno trattati dai soggetti incaricati del trattamento dei dati in seno all'Amministrazione Comunale e potranno essere altresì comunicati a soggetti che forniscono a questo Comune consulenze e/o servizi elaborativi o che svolgono attività strumentali.

I soggetti appartenenti alle categorie alle quali i loro dati possono essere comunicati, li tratteranno in qualità di "Responsabili" ai sensi della legge, in piena autonomia.

La comunicazione e la diffusione dei dati trattati potranno essere effettuati in applicazione di una norma di legge o di regolamento.

*In relazione ai dati trattati, l'interessato ha il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiedere la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.
Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Gallarate, via Verdi n.2, e il Responsabile del trattamento è il dirigente dott.ssa Magnoni Ornella Maria.*

Data _____

Firma _____

SPAZIO RISERVATO AGLI OPERATORI U.R.P.

Reclamo ricevuto il _____ da _____

Segnalazione/reclamo destinato a _____ settore _____

Operatrice U.R.P.

PARTE RISERVATA AL SETTORE DI COMPETENZA

In riferimento alla segnalazione/reclamo con prot. n. _____ del _____

La risposta alla segnalazione/reclamo è

Firma responsabile di settore

SPAZIO RISERVATO AGLI OPERATORI U.R.P.

La risposta è pervenuta dal settore competente in data _____

La risposta è stata evasa dall'U.R.P.: per telefono direttamente all'interessato via fax

Firma operatore U.R.P.

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Cavour, 4
N. VERDE 800112656 FAX 0331.799763
P.I. 00560180127

5.5 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI