

Associazione
“CENTRO AMICO” ONLUS
Centro di Riabilitazione
Convenzionato con l’A.S.P. e associato
all’A.I.R.S. RAVANUSA



Carta dei Servizi

INDICE

Premessa	pag.	1
Parte I : Presentazione del Centro e Principi fondamentali	pag.	2
I.1 Presentazione del Centro.....	pag.	2
I.2 Localizzazione dell'Ente e modalità del primo contatto.....	pag.	2
I.3 Principi fondamentali.....	pag.	2
I.4 Diritti e doveri.....	pag.	3
I.4.1 I diritti.....	pag.	3
I.4.2 I doveri.....	pag.	4
Parte II : La Direzione, l'Organizzazione e i Servizi	pag.	5
II.1 La direzione generale.....	pag.	5
II.2 La direzione amministrativa.....	pag.	6
II.3 La direzione sanitaria.....	pag.	6
II.4 L'organizzazione.....	pag.	6
II.4.1 La struttura.....	pag.	6
II.4.2 I servizi.....	pag.	7
II.4.3 Servizi per le famiglie.....	pag.	8
II.4.4 La scuola.....	pag.	8
Parte III : La Riabilitazione e gli utenti	pag.	9
III.1 Obiettivi generali.....	pag.	9

III.2 Il servizio ambulatoriale.....	pag. 9
III.3 Accesso al servizio.....	pag. 10
III.4 Trattamento riabilitativo.....	pag. 11
.....	
III.5. Lista d’attesa	pag. 11
Parte IV : Standard di qualità impegni e programmi.....	pag. 12
IV.1 Standard di qualità.....	pag. 12
IV.2 Fattori e Standard di qualità dei Servizi di riabilitazione.....	pag. 12
IV.3 Strumenti di verifica.....	pag. 13
Parte V : Ufficio relazioni con il pubblico.	
.....	
Meccanismi di tutela e verifica	pag. 14
V.1 Ufficio per le relazioni con il pubblico.....	pag. 14
V.2 Tutela.....	pag. 14
V.3 Modalità di richiesta attivazione della tutela.....	pag. 15
Parte VI: Allegati	
• Questionario “Accoglienza” (alleg.1).....	pag. 16
• Questionario periodico sulla soddisfazione dell’utente (alleg. 2).....	pag. 17
• Questionario al momento delle dimissioni (alleg. 3).....	pag. 18
• Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori (alleg.4)	pag. 19
• Modulo reclami (alleg. 5).....	pag. 21
!Informativa sulla privacy.....	pag. 22
• Mappa dei locali del Centro (alleg.7)	pag. 26



Premessa

La presente "Carta dei Servizi" regola il rapporto tra gli utenti ed il Centro di riabilitazione: "Centro Amico" Onlus ed offre l'occasione ad operatori ed amministratori di progettare ed erogare "prestazioni sanitarie" sempre più rispondenti ai bisogni e alle esigenze dell'utente, secondo standards di qualità sempre più elevati.

La Carta dei Servizi del "Centro Amico" Onlus, sulla base delle indicazioni del Decreto del Consiglio dei Ministri n° 65 del 1995 e delle Linee-guida n° 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi nel Sistema Sanitario Nazionale", emanate dal ministero della Sanità, è relativa:

- al trattamento riabilitativo ambulatoriale;
- all'informazione, alla tutela, all'accoglienza ed alla partecipazione.

Il Centro ha come obiettivo la "Qualità Totale" dei servizi offerti.

Al fine di garantire la qualità delle prestazioni, il Centro adotta, in via ordinaria, il metodo della verifica e della revisione della quantità e della qualità delle stesse ed assicura, per il monitoraggio dell'attività, l'attivazione del sistema di indicatori di qualità previsti dall'art.10, 3° comma, del D.L.vo n° 502 del 30.12.92, così come modificato nella Carta dei Servizi emanata dal Ministero della Sanità e dal Dipartimento della Funzione Pubblica.





Parte I

Presentazione del Centro e Principi Fondamentali

I.1 Presentazione del Centro

Il "Centro Amico Onlus" nasce a Ravanusa (AG) nei locali della Parrocchia San Michele, via Lincoln n. 178 il 22/04/1995, come Centro di riabilitazione per i disabili, grazie all'impegno di un gruppo di volontarie, guidate dalla prof.ssa Gaetana Carmina ed aderenti al Centro Italiano femminile (C.I.F.) che opera a livello nazionale.

Dal 1° settembre 1998 il Centro, in seguito alla convenzione stipulata con l'ASP di Agrigento, eroga un servizio riabilitativo ambulatoriale per neuro e neuromotulesi da 0 a 50 anni.

Nell'anno 2001 il Centro ha aderito all'ARIS (Associazione Religiosa Istituti Sanitari) e nel 2014 all'AIRS (Associazione Italiana Riabilitazione Sanitaria); ciò che lo caratterizza è l'umanizzazione e la personalizzazione dell'intervento verso la persona disabile, la profonda motivazione sia ad individuare risposte reali e concrete alle problematiche legate alla disabilità, sia a promuovere eventuali nuovi percorsi d'integrazione ed inserimento sociale.

I.2. Localizzazione dell'Ente e modalità del primo contatto

Il "Centro Amico" Onlus ha sede in via Lincoln n° 178, nella salita accanto alla parrocchia San Michele in Ravanusa (AG)

La Segreteria è aperta al pubblico, per fornire qualsiasi informazione, dalle ore 8,30 alle ore 14,30 di Martedì, Giovedì e Sabato e dalle ore 14,00 alle 20,00 di Lunedì, Mercoledì e Venerdì.

Il recapito telefonico è 0922.881140, il fax. 0922/881263.

L'indirizzo di posta elettronica è centroamico@libero.it.

I.3. Principi Fondamentali

I rapporti fra il Centro, erogatore di servizi, ed i cittadini fruitori degli stessi, sono improntati ai seguenti principi fondamentali che il Centro s'impegna a rispettare:

- **Uguaglianza:** nell'erogazione dei servizi è garantita l'uguaglianza di tutti i cittadini utenti: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** il comportamento del soggetto erogatore di servizi sanitari è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi riabilitativi è continua, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:** tale diritto rientra in quello della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino, che può scegliere di essere curato ovunque nel territorio nazionale.
- **Partecipazione:** il Centro attiva una serie di iniziative atte a favorire l'interazione tra l'ente erogatore dei servizi e l'utenza, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la partecipazione degli utenti e familiari alle varie fasi di attuazione degli interventi.
- **Efficienza ed Efficacia:** la Direzione adotta le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

I.4 Diritti e Doveri

I.4.1. I Diritti

L'utente ha diritto:

- ad essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della propria dignità ed in considerazione della propria disabilità;
- ad essere indicato con il proprio nome e cognome;
- ad ottenere informazioni relative alle prestazioni ricevute;
- ad ottenere dall'Equipe medico-socio-psicologica informazioni complete e chiare in merito alla diagnosi clinica funzionale, al progetto riabilitativo individuale e al suo andamento;
- ad essere informato sulle possibilità di eventuali approfondimenti diagnostici al passo delle più recenti acquisizioni scientifiche;
- a presentare reclami ed essere informato sull'esito degli stessi;
- ad essere trattato come fruitore di un servizio a cui ha diritto, sancito dalla Costituzione;

- ad una assistenza adeguata, in relazione al suo quadro clinico funzionale;
- alla propria soggettività culturale;
- alle dimissioni motivate dopo attenta valutazione clinica da parte dell'Equipe;
- ad avere adeguate e tempestive risposte.

I.4.2 I Doveri

Gli utenti e i loro familiari devono:

- avere un comportamento improntato al rispetto nei confronti degli altri assistiti;
- collaborare con le figure professionali di riferimento, per una adeguata presa in carico riabilitativa;
- informare tempestivamente la Direzione su eventuali malattie, ricoveri e dimissioni;
- sottoscrivere l'informativa sul consenso informato sulla privacy;
- sottoscrivere l'attestazione dell'avvenuta prestazione;
- compilare i questionari al fine di migliorare la qualità del servizio.





Parte II

La Direzione, l'Organizzazione e i Servizi

II.1 La Direzione Generale

La Presidente del Centro è la Prof.ssa Noto Luigia.

A Lei spetta:

- la Presidenza del Consiglio di Amministrazione;
- la rappresentanza legale dell'Ente verso terzi, con poteri di firma;
- l'indirizzo e il coordinamento delle singole iniziative, volte alla soddisfazione dell'utenza e al miglioramento di tutta la struttura operativa;
- la sorveglianza delle attività del Consiglio Direttivo;
- la presentazione della relazione organizzativa e amministrativa del Centro.

La Presidente è coadiuvata dal Consiglio Direttivo al quale spetta:

- l'indicazione delle linee programmatiche generali;
- la definizione delle attività da sottoporre all'Assemblea;
- la predisposizione, la redazione e la proposta all'Assemblea del bilancio;
- la decisione su quanto demandato al suo esame;
- la possibilità di emanare regolamenti per l'organizzazione, il funzionamento e la realizzazione delle finalità del Centro.

La Presidente e il Consiglio Direttivo vengono eletti dall'Assemblea dei soci dell'Associazione.

Il Consiglio direttivo è composto da:

Presidente: Prof.ssa Noto Luigia

Vice presidente: Prof.ssa Carmina Maria

Rosa Tesoriere: Ins. Di Maida Giovanna

Segretaria: Ins. Tricoli Angela Consigliera:

Ins. Chiolo Gaetana.

II.2 La Direzione Amministrativa

Il Responsabile della Direzione Amministrativa del Centro è il dott. Scibetta Santo.

Alla Direzione Amministrativa spetta:

- la tenuta degli adempimenti contabili, fiscali, previdenziali ed assistenziali dell'Ente;
- la gestione dei rapporti economici con l'ASP di Agrigento;
- la gestione del personale in relazione alla distribuzione dei compiti di lavoro, alla gestione del periodo di ferie e alle sostituzioni, nel rispetto delle prescrizioni impartite dal Consiglio Direttivo.

II.3 La Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è la Dott.ssa Laura Giglia, Neuropsichiatra infantile.

Alla Direzione sanitaria, in collaborazione con l'Equipe (composta dal collaboratore medico, dalla Psicologa, dall'Ass. Sociale), spetta:

- la responsabilità dei trattamenti, dei progetti riabilitativi e dei relativi protocolli;
- ogni atto e controllo sanitario;
- i rapporti con l'ASP di Agrigento.

II.4 L'Organizzazione

II.4.1. La Struttura

Il Centro è ubicato in una struttura che è proprietà della Parrocchia di San Michele.

La sede operativa del Centro si estende su una superficie di mq. 376,25; si articola su un piano terra ed un primo piano; è costruita a forma di rettangolo ed è provvista di ampie finestre.

Al suo interno è presente la segnaletica prevista dalle disposizioni di legge, in materia di indicazioni delle vie di uscita e d'evacuazione, in casi di incendio e/o pericolo.

Gli spazi attrezzati, dislocati nel piano terra (allegato n.7: Planimetria dei locali) sono:

- N. 1 sala d'attesa
- N. 3 sale di Fisiokinesiterapia

- N. 1 sala medica
- N. 2 servizi igienici con antibagno
- N. 1 sala degli operatori socio sanitari
- N. 1 corridoio
- Apertura elevatore del piano terra

Al primo piano, gli spazi sono:

- N. 1 stanza della Direzione
- N. 1 stanza dell'Amministrazione
- N.1 stanza della Psicomotricità
- N.1 stanza della Logopedia
- N.1 stanza della Psicologa
- N. 1 stanza dell'Assistente Sociale
- N. 1 spogliatoio
- N. 1 servizio con antibagno
- N. 1 servizio per disabili con antibagno
- N. 1 corridoio
- Apertura dell'elevatore.

II.4.2 I Servizi

Il Centro è convenzionato con il S.S.N., tramite l'ASP di Agrigento, Regione Sicilia ed eroga prestazioni di tipo riabilitativo ambulatoriale.

Il Centro persegue lo scopo di accogliere i soggetti in situazioni di handicap, neuro-motulesi e/o con ritardo mentale, compresi nella fascia di età da zero a cinquant'anni. A tale scopo opera un' Equipe medico-socio-psicologica, così composta:

- Direttore Sanitario: Dott.ssa Laura Giglia, Neuropsichiatra infantile.
- Medico collaboratore: Dott. Salvatore Bono, Ortopedico - Fisiatra
- Psicologo: Dott.ssa Maria Pia Vinciguerra
- Assistente Sociale: Dott.ssa Gaetana Tornambè.

Nella Struttura operano, inoltre le seguenti figure professionali.

- N.1 Direttore Amministrativo
- N.3 Terapisti della riabilitazione

- N.2 Logopedisti a tempo parziale
- N.1 Neuropsicomotricista
- N.2 Operatori socioassistenziali
- N.1 Addetta alle pulizie a tempo parziale.

II. 4.3 Servizi per le famiglie

Il Centro, per quanto riguarda gli interventi sulla famiglia, individua ed attua un percorso informativo e formativo, finalizzato sia a supportare i familiari degli utenti nella comprensione delle problematiche inerenti la disabilità, sia a sostenerli nell'attivare azioni, che permettano al disabile di sviluppare il massimo delle proprie potenzialità.

II. 4.4 La Scuola

Il Centro, per quanto riguarda i rapporti con il mondo della Scuola, attiva incontri informativi e formativi con gli Insegnanti di Sostegno, finalizzati al coordinamento degli interventi e al miglioramento dell'integrazione del disabile all'interno del gruppo classe.

Attraverso lo scambio di informazioni e la condivisione di competenze specifiche, la sinergia degli interventi educativi e riabilitativi è mantenuta nel tempo ed è progressivamente calibrata sugli obiettivi del disabile, in età evolutiva. Gli operatori scolastici da una parte e l'équipe dall'altra, si fanno promotori, ciascuno per le proprie competenze, del raggiungimento degli obiettivi, previsti dal piano riabilitativo e psico-educativo nell'ottica di una presa in carico globale.





Parte III

La Riabilitazione e gli utenti

III.1 Obiettivi generali

- Ricercare e progettare interventi finalizzati ad individuare percorsi riabilitativi sempre più adeguati alle esigenze degli utenti, coinvolgendo la rete parentale e i Servizi presenti sul territorio.
- Rendere l'intervento riabilitativo efficiente al raggiungimento di una migliore qualità di vita dell'utente sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, attivando al massimo le risorse personali e quelle professionali del Centro.
- Predisporre ed utilizzare indicatori di qualità sui servizi erogati.

III.2 Il servizio ambulatoriale

Il servizio è rivolto ad utenti, di età compresa tra 0 e 50 anni, affetti da patologie che necessitano di interventi fisiokinesiterapici, neuromotori, psicomotori e logopedici.

La Struttura è accreditata per 40 e autorizzata per 39 prestazioni giornaliere della durata di 45 minuti.

L'utente, in trattamento ambulatoriale, prestazioni e non può usufruire più di una unità terapeutica quotidiana; pertanto il numero massimo delle unità terapeutiche, autorizzate per ciascun utente, non può superare le sei unità settimanali.

Gli interventi generali previsti dal protocollo sono rappresentati da:

- trattamento riabilitativo specifico, consistente sia in prestazioni finalizzate al recupero e/o alla rieducazione funzionale e motoria, sia in interventi di sostegno sul piano psicologico e relazionale, al fine di garantire la migliore qualità di vita dell'utente;
- Contatti costanti, comunicazioni chiare e continue con la famiglia, attraverso

colloqui telefonici ed incontri programmati dal Servizio Sociale della struttura.

Gli specifici interventi di natura sanitaria (medica e/o psicologica) riabilitativa ed assistenziale previsti dal protocollo sono i seguenti:

- visite e controlli periodici da parte dell'equipe medica;
- visite, colloqui e somministrazione di test da parte della Psicologa;
- sostegno psicologico individuale;
- trattamenti riabilitativi di FKT;
- trattamenti riabilitativi Neuromotori;
- trattamenti riabilitativi di Psicomotricità;
- trattamenti riabilitativi di Logopedia.

Il servizio di Riabilitazione Ambulatoriale è attivo il Lunedì, Mercoledì e il Venerdì dalle ore 14,00 alle 20,00; il Martedì, giovedì e sabato dalle ore 8,30 alle 14,30.

Il servizio è sospeso in tutte le festività.

Il personale in servizio corrisponde agli standard previsti dal Decreto Ass. della Regione Sicilia del 1992.

III.3 Accesso al Servizio: la prassi

Gli utenti, soggetti di ambo i sessi, di età compresa tra 0 e 50 anni, affetti da disabilità fisica, psichica e/o sensoriale ai sensi della legge 104/92, per accedere al servizio, debbono rivolgersi all'ASP competente del territorio, presentando la seguente documentazione:

- certificato medico con specifica richiesta di trattamento riabilitativo;
- copia certificato ai sensi della legge 104/92;
- documento sulla privacy da sottoscrivere.

Il Responsabile dell'Unità Operativa di Riabilitazione predispone una valutazione clinico-funzionale.

L'inizio del trattamento è subordinato all'autorizzazione dell'ASP.

Venti giorni prima della scadenza dello stesso, qualora l'equipe colga la necessità di un proseguimento, viene inviata richiesta di proroga all'ASP competente.

III.4 Trattamento riabilitativo

Ottenuta l'autorizzazione al trattamento, il paziente viene accolto dal Servizio Sociale e preso in carico dall'équipe medico-psicosociale. Il Servizio Sociale svolge compiti di sostegno, orientamento e guida degli utenti e delle loro famiglie, fornendo loro informazioni e indicazioni utili alla piena fruizione delle risorse del Centro e dei Servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio. L'équipe multidisciplinare (medici, psicologo, assistente sociale e terapisti) provvede a stilare, secondo le indicazioni formulate dall' ASP, il progetto riabilitativo individuale che definisce le strategie d'intervento, le modalità e i tempi d'esecuzione del trattamento e gli obiettivi terapeutici da raggiungere. Il progetto viene periodicamente valutato per la verifica degli obiettivi e, con scadenza trimestrale, vengono eseguite verifiche in ordine all'attuazione dei programmi e agli obiettivi prefissati.

III.5 Lista d'attesa

La lista d'attesa, gestita dall'A.S.P., tiene conto della gravità del quadro e dell'evoluitività dello stesso e segue sostanzialmente un ordine temporale.





Parte IV

Standard di qualità, impegni e programmi

IV.1 Standard di qualità

Per gli operatori della riabilitazione, il Centro mette a punto nuovi strumenti atti allo sviluppo delle conoscenze professionali, finalizzate a migliorare non solo le attuali condizioni di salute degli utenti, ma, globalmente, la loro qualità di vita.

L'attenzione ai bisogni e alle potenzialità della persona, richiama gli operatori all'impegno costante di sviluppare percorsi operativi, attraverso la progettazione, la sperimentazione e la successiva verifica. Tali percorsi prevedono un'ampia flessibilità dell'intervento riabilitativo, per farne uno strumento capace, non soltanto di conformarsi alla progressione delle fasi evolutive dell'utenza, ma soprattutto di anticiparne le esigenze e i bisogni specifici.

IV.2 Fattori e Standard di qualità dei Servizi di riabilitazione

Aspetti legati all'informazione:

- completezza, comprensibilità e chiarezza delle informazioni relative al trattamento riabilitativo e alle specifiche prestazioni;
- diffusione della Carta dei Servizi agli utenti.

Aspetti legati al tempo:

- rispetto dei tempi previsti per l'inizio del trattamento;
- puntualità e regolarità rispetto ai progetti terapeutico-riabilitativi prefissati.

Aspetti legati al servizio:

- accoglienza e cura;
- rispetto dell'orario;
- competenza tecnica e professionale del personale;

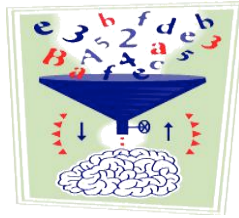
- confort e pulizia dei locali di terapia, dei servizi e della sala d'attesa. Aspetti legati alle relazioni sociali e umane:
- personalizzazione e umanizzazione del trattamento riabilitativo;
- capacità di rassicurazione, cortesia e rispetto della dignità personale; -promozione della partecipazione attiva delle famiglie

IV.3 Strumenti di verifica

Gli strumenti di verifica sono:

- rilevazione sullo stato degli standards;
- rilevazione sul grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari mediante questionari da compilare al momento dell'ammissione, in itinere e al momento della dimissione dell'utente;
- verifica annuale sulla quantità dei reclami e caratteristiche delle segnalazioni da parte degli utenti;
- periodica rilevazione sul quadro di soddisfazione degli operatori;
- aggiornamento ogni 12/18 mesi della carta dei servizi.





Parte V

Ufficio Relazioni con il Pubblico, meccanismi di tutela e verifica.

V.1 Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Ulteriori informazioni in dettaglio sulla Struttura, sulle prestazioni e sulla modalità di accesso e fruizione sono fornite agli utenti dall'Ufficio per le relazioni con il Pubblico. Il responsabile dell'URP è l'Assistente Sociale: dott.ssa Tornambè Gaetana.

L'URP svolge le seguenti funzioni:

- fornisce i questionari di verifica;
- raccoglie ed elabora i dati;
- riceve reclami, esposti e/o segnalazioni;
- provvede, su delega del rappresentante legale, a dare immediata risposta all'utente per i reclami di certa e univoca definizione;
- predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione e propone al legale rappresentante la risposta da inviare all'interessato;
- informa sull'attività di tutela, con scadenza annuale, il legale rappresentante del Centro di riabilitazione.

V.2 Tutela

Il diritto alla tutela è riconosciuto a tutti gli utenti del Centro di riabilitazione, che si avvalgono delle prestazioni sanitarie erogate.

La tutela è prevista:

- per qualsiasi disservizio, che abbia negato o limitato, al reclamante, la funzionalità delle prestazioni;

- della Carta dei Servizi adottata dal Centro di riabilitazione;
- dei principi sull'erogazione dei Servizi pubblici (direttiva del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994);
- dei principi contenuti negli accordi nazionali di lavoro in merito a doveri e norme comportamentali dei dipendenti;
- del D.Lgs. 196/2003 relativo al trattamento dei dati "sensibili".

La tutela degli utenti viene garantita tramite l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

V.3 Modalità di richiesta attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta dall'utente direttamente o tramite parenti, affini, organismi di tutela o organizzazioni di volontariato. L'utente attiva la procedura di tutela tramite:

- presentazione di un esposto nei casi in cui è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni in maniera ritenuta illegittima;
- segnalazione quando la limitazione o negazione della prestazione è legata a un disservizio.

La tutela può essere richiesta tramite:

- esposto scritto inoltrato per posta, fax, o e-mail indirizzati al rappresentante legale per il tramite dell'URP;
- colloquio diretto con l'operatore dell'URP.

Ravanusa 22/07/2018

La Presidente





“

Alleg. 1 QUESTIONARIO ACCOGLIENZA

Le chiediamo di compilare il seguente questionario anonimo. Le informazioni da Lei fornite verranno utilizzate dal Centro di Riabilitazione allo scopo di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto.

	Ottimo	Molt Soddis	Soddisf	Poco Soddis	Non Soddisf
1. E' soddisfatto di come è stato accolto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Si è sentito a suo agio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si sente in sintonia con i valori e con gli obiettivi proposti dal servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Si è fatta un'idea precisa del Centro quando le è stato presentato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. E' soddisfatto del servizio che le si propone?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ritiene di essere stato adeguatamente informato sul progetto riabilitativo d'ingresso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. E' soddisfatto del rapporto istaurato con l'equipe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. E' soddisfatto rispetto alla riservatezza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. E' soddisfatto rispetto all'ospitalità della Struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. E' soddisfatto rispetto all'igiene e alla pulizia degli ambienti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I suoi commenti (puo utilizzare questi spazi per eventuali Commenti o suggerimenti)

.....
.....

Dati personali: _____ Sesso: uomo <input type="checkbox"/> donna <input type="checkbox"/> Età -Di 20 20-29 30-39 40-49 + di 60 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
---	--	--	--	--	--

La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato.

Note per l'attribuzione della valutazione: Non soddisfacente da 0 a 2. Poco soddisfacente da 3

Alleg. 2

QUESTIONARIO PERIODICO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Le chiediamo di compilare il seguente questionario anonimo. Le informazioni da Lei fornite verranno utilizzate dal Centro di Riabilitazione allo scopo di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto.

	Ottimo	Molt Soddis	Soddisf	Poco Soddis	Non Soddisf
1. E' soddisfatto della cortesia e sollecitudine degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. E' soddisfatto del rapporto instaurato con l'èquipe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul progetto terapeutico-riabilitativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ritieni adeguatamente garantita la riservatezza degli utenti da parte del personale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ritieni che gli ambienti del Centro siano curati (pulizia e ordine)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ritieni che gli ambienti del Centro siano Confortevoli?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Come valuta gli interventi riabilitativi messi in atto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I suoi commenti (può utilizzare questi spazi per eventuali suggerimenti o critiche)

.....

.....

.....

Dati personali.....					
Sesso: uomo	<input type="checkbox"/>	donna	<input type="checkbox"/>		
Età	-Di 20	20-29	30-39	40-49	+ di 60
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato.

Note per l'attribuzione della valutazione: Non soddisfacente: da 0 a 2. Poco soddisfacente, da 3 a 4. Soddisfacente da 5 a 6. Molto soddisfacente da 7 a 8 e Ottimo 9.

Alleg.3

QUESTIONARIO AL MOMENTO DELLE DIMISSIONI

Le chiediamo di compilare il seguente questionario anonimo. Le informazioni da Lei fornite verranno utilizzate dal Centro di Riabilitazione allo scopo di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto.

	Ottimo	Molt	Soddis	Soddisf	Poco	Soddis	Non	Soddisf
1. Si è sentito guidato nella fase della dimissione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. E' stato soddisfatto dalla cortesia e sollecitudine degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. E' stato soddisfatto del rapporto instaurato con l'equipe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. E' stato soddisfatto delle informazioni sul percorso riabilitativo e sui motivi che hanno determinato la richiesta di dimissioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. E' stato soddisfatto del rispetto della sua riservatezza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. E' stato soddisfatto sull'ospitalità della struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. E' stato soddisfatto rispetto all'igiene e alla pulizia degli ambienti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. E' stato soddisfatto degli esiti del progetto riabilitativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ritiene di essere stato sufficientemente coinvolto Nella decisione riguardo le dimissioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. I suoi commenti (può utilizzare questo spazio per eventuali commenti)

.....
.....
.....

Dati personali.....					
Sesso: uomo	<input type="checkbox"/>	donna	<input type="checkbox"/>		
Età	-Di 20	20-29	30-39	40-49	+ di 60
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato.

Note per l'attribuzione della valutazione: Non soddisfacente: da 0 a 2. Poco soddisfacente, da 3 a 4. Soddisfacente da 5 a 6. Molto soddisfacente da 7 a 8 e Ottimo 9.

Alleg. 4
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Gentile Operatore/trice

Il questionario anonimo che ti chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla Struttura in cui lavora.

Le tue indicazioni potranno essere utili per migliorare i servizi offerti, le condizioni e l'ambiente di lavoro.

Ti chiediamo di barrare con una X la risposta che ti sembra più adatta; ti ricordiamo di barrare solo una risposta.

Ti ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrai offrire.

1. SEI SODDISFATTO/A DELL'ACCURATEZZA E TEMPSTICA DELLE INFORMAZIONI CHE IN GENERALE TI VENGONO FORNITE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ Ti senti coinvolto nell'organizzazione del lavoro?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ Pensi di essere partecipe all'elaborazione dei piani riabilitativi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. SEI SODDISFATTO IN GENERALE DEL RAPPORTO CON I TUOI COLLEGHI?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ Ti senti rispettato nel tuo ruolo, sostenuto, e compreso dai tuoi colleghi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ In base al carico di lavoro ed alla complessità dei casi che devi trattare ritieni adeguato lo spazio dedicato alla discussione d'équipe?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ Sei soddisfatto del clima relazionale tra tutti gli operatori?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ Sei soddisfatto del grado di coordinamento tra il tuo lavoro e quello dei tuoi colleghi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. SEI SODDISFATTO DELLA GESTIONE DEI CONFLITTI EVENTUALMENTE INSORTI TRA OPERATORI?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4. TI E' CHIARO QUALI SONO LE FIGURE RESPONSABILI DI RIFERIMENTO PER LO SVOLGIMENTO DEL TUO LAVORO?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		
5. SEI SODDISFATTO DEL GRADO DI COINVOLGIMENTO NEI PROCESSI DECISIONALI CHE RIGUARDANO IL TUO LAVORO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

6. LA TUA STRUTTURA TI OFFRE LA POSSIBILITA' DI CONFRONTARTI CON GLI ASSISTITI E/O LE LORO FAMIGLIE?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
◊ Se hai risposto positivamente alla domanda precedente, come valuti lo spazio che hai a disposizione per tali confronti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ Ritieni adeguata la relazione instaurata con l'utente?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
7. RIESCI AD INSTAURARE CON I FAMILIARI DEGLI UTENTI UN RAPPORTO DI COLLABORAZIONE?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
8. SEI SODDISFATTO DELL' AMBIENTE FISICO NEL QUALE SVOLGE LA TUA ATTIVITA'?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ Sei soddisfatto della disponibilità dimostrata dalla Struttura per cui lavori verso le tue esigenze personali?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. RITIENI SUFFICIENTEMENTE GARANTITI LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALI?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no	Proponi eventuali argomenti da approfondire
10. COMPLESSIVAMENTE TI SENTI SODDISFATTO E GRATIFICATO DAL TUO LAVORO?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		

IMPORTANTE: ti chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio **“troppo lungo”, “superficiale”, “non è stato indagato questo aspetto”, ecc.**).

.....

.....

Alleg. 5
MODULO RECLAMI

Il/La sottoscritto/a , nato/a
a.....

Il.....e residente
in.....

utente presso codesto Ente (ovvero specificare i gradi di
legami/parentela).....dell'utente.....

..... ai sensi dell'art.2 presenta il seguente reclamo
(specificare data, ora e luogo del disservizio; descrizione analitica dello
stesso; descrizione di eventuali soggetti presenti durante il disservizio):

.....
.....
.....
.....
.....

Il/la sottoscritto/a.....

chiede a tal proposito delucidazioni circa l'accaduto.

Data.....

Firma (leggibile)

.....

Il/la sottoscritto/a..... responsabile
URP dichiaro di aver preso nota in data.....del disservizio di cui
sopra dal signor/ra.....di istruire il
reclamo e di inviare esauriente risposta entro i termini di cui al regolamento
di tutela.

Data

FIRMA

.....

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679)

Gentile Assistito,

“Centro Amico Onlus”(di seguito “Titolare”) tutela la riservatezza dei dati personali e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Il Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito anche “Regolamento” o “GDPR”) stabilisce, in particolare, che il soggetto interessato (il soggetto, cioè, cui i dati si riferiscono, di seguito anche “interessato”) debba essere informato, preventivamente o al massimo al momento di dare avvio alla raccolta, in merito all'utilizzo dei dati che lo riguardano e che il trattamento di dati personali è ammesso solo con il consenso espresso del soggetto interessato salvo nei casi previsti dalla legge.

Come previsto dal Regolamento, ed in particolare dagli artt. 13 e 14, qui di seguito si forniscono all'interessato le informazioni richieste dalla legge relative al trattamento dei propri dati personali.

CHI SIAMO

Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento, del Rappresentante e del Responsabile della protezione dei dati (art. 13, par. 1, lett. a) e b) - art. 14, par. 1, lett. a) e b) GDPR)

“Centro Amico Onlus”, è contattabile ai seguenti indirizzi:

TITOLARE DEL TRATTAMENTO	
Nominativo	Centro Amico Onlus
Indirizzo	Via Lincoln,178 - 92029 Ravanusa (AG)
E-mail	centroamico@libero.it
PEC	centroamico@pec.aruba.it
Telefono	0922/881140

L'Unione ha designato come Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD o DPO) Dott. Santo Scibetta contattabile ai seguenti indirizzi:

RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI	
Nominativo	Dott. Santo Scibetta
E-mail	centroamico@libero.it
PEC	scibetta@pec.aruba.it
Telefono	0922-872224 - 3346343177

L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento (se nominati) è reperibile presso la suddetta sede.

QUALI DATI TRATTIAMO

Categoria dei dati trattati (art. 14, par. 1, lett. d) GDPR)

Fonte dei dati personali (art. 14, par. 2, lett. f) GDPR)

Le categorie di dati che riguardano l'interessato e che vengono da noi trattate sono le seguenti:

Categoria di dati	Esemplificazione delle tipologie di dati	Fonte dei dati
Dati anagrafici	Nome, cognome, sesso, luogo di nascita, data di nascita, cittadinanza, indirizzo privato, n° carta di identità, n° carta sanitaria	Acquisizione diretta dall'interessato – Acquisizione presso soggetti terzi
Dati di contatto	n° di telefono privato, n° di telefono di lavoro	Acquisizione diretta dall'interessato

Modello Organizzativo Data Protection

INFORMATIVA sul Trattamento dei dati personali (Assistiti)

MODP.INF04

rev. 01 del 25.05.18

Dati fiscali	Codice fiscale	Acquisizione diretta dall'interessato – Acquisizione presso soggetti terzi
Dati relativi ai familiari	Luogo di nascita, data di nascita, titolo di studio, professione, patente di guida, stato civile, divorzi, separazioni, occupazione attuale, residenza, situazione socio-familiare, figli, appartenenti al nucleo familiare	Acquisizione diretta dall'interessato – Valutazione interna
Anamnesi familiare	Condizione di salute, gravidanza, consanguineità, gentilizio, fratria	Acquisizione diretta dall'interessato
Dati previdenziali e assistenziali	n° posizione previdenziale, n° posizione assistenziale	Acquisizione diretta dall'interessato – Acquisizione presso soggetti terzi
Dati relativi alla nascita / modalità del parto	Tipo di parto, peso, altezza, indici di valutazione postparto, accrescimento staturò-ponderale, tappe dello sviluppo psicomotorio	Acquisizione diretta dall'interessato – Valutazione interna
Dati relativi alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona	Orientamento sessuale	Acquisizione diretta dall'interessato
Dati relativi a convinzioni religiose o filosofiche	Credo religioso	Acquisizione diretta dall'interessato
Dati relativi allo stato di salute	stato di disabilità, stato di infermità, malattie mentali, idoneità psichiche, categorie protette, codice diagnosi, esami / relazioni mediche, stato di non autosufficienza	Acquisizione diretta dall'interessato – Acquisizione presso soggetti terzi

PER QUALI FINALITÀ CI OCCORRONO I DATI DELL'INTERESSATO

Finalità del trattamento e base giuridica (art. 13, par. 1, lett. c) e d) - art. 14, par. 1, lett. c) – art. 14, par. 2, lett. b) GDPR)
 Conseguenze del rifiuto di fornirli i dati (art. 13, par. 2, lett. e) GDPR)

I dati dell'interessato servono al Titolare per le seguenti finalità:

Finalità	Descrizione	Base giuridica	Conseguenze del rifiuto di fornire i dati
Gestione del progetto riabilitativo / abilitativo dell'assistito	Il trattamento dei dati personali dell'interessato, disabile psichico, avviene per dar seguito, da parte del Titolare, ai servizi e/o prestazioni riabilitative in regime semiresidenziale diurno.	Diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale (Art. 6, par. 1, lett. h))	
Gestione di attività volte all'integrazione ed adattamento sociale dell'assistito	Il trattamento dei dati personali dell'interessato, disabile psichico, avviene per dar seguito, da parte del Titolare, ad attività ludico-ricreative nei diversi contesti comunitari	Diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale (Art. 6, par. 1, lett. h)	
Gestione ed amministrazione dell'assistito	Il trattamento dei dati personali dell'interessato consiste nella programmazione e nella registrazione delle attività riabilitative / abilitative erogate all'assistito. Nonché l'adempimento di ogni altro obbligo derivante dal servizio prestato (es. tenuta della contabilità, obblighi previsti dalle norme di legge, dai regolamenti, dalla normativa comunitaria, da norme civilistiche e fiscali, ecc.)	Contratto (Art. 6, par. 1, lett. b)	
Adempimenti contabili e fiscali	Il trattamento dei dati personali dell'interessato avviene anche allo scopo di dar seguito agli obblighi imposti dalla normativa fiscale e contabile, che permangono anche dopo la cessazione del progetto di che trattasi.	Obbligo legale (Art. 6, par. 1, lett. c)	

A CHI COMUNICHIAMO I DATI

Comunicazione a terzi e categorie di destinatari (art. 13, par. 1, lett. e) ed f) - art. 14, par. 1, lett. e) ed f) GDPR)

I dati dell'interessato vengono comunicati a soggetti terzi prevalentemente allo scopo di espletare le attività inerenti al rapporto instaurato e/o rispettare determinati obblighi di legge. Nello specifico i dati vengono comunicati ai seguenti soggetti:

Categorie di destinatari	
Familiari dell'interessato	Organismi del SSN, Organismi sanitari, Personale medico, Personale paramedico, Laboratori di analisi, Strutture private (in convenzione), Farmacie
Enti locali, Istituti Scolastici, Università,	Associazioni similari, Liberi professionisti

Qualora i dati dell'interessato vengano comunicati a terzi o a Responsabili del trattamento, il Titolare imporrà il rispetto di misure tecnico-organizzative adeguate; il trattamento verrà limitato ai soli dati necessari all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Titolare non trasferisce i dati dell'interessato in paesi Terzi o ad organizzazioni internazionali. Se ciò dovesse essere necessario, per ragioni di natura tecnica od operativa, il Titolare si riserva di trasferire i dati dell'interessato verso paesi dell'Unione Europea o verso paesi al di fuori dell'Unione Europea o organizzazioni internazionali per i quali sussistono decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base di adeguate garanzie fornite dal paese in cui i dati devono essere trasferiti o sulla base delle specifiche deroghe previste dal Regolamento.

COME TRATTIAMO I DATI E PER QUANTO TEMPO

Periodo di conservazione (art. 13, par. 2, lett. a) - art. 14, par. 2, lett. a) GDPR)

Il trattamento dei dati, improntato ai principi fondamentali, potrà essere effettuato anche attraverso modalità automatizzate atte a memorizzarli, gestirli e trasmetterli ed avverrà mediante strumenti idonei, per quanto di ragione e allo stato della tecnica, a garantire la sicurezza e la riservatezza tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione. I dati vengono raccolti, trattati, comunicati e conservati sia in modalità cartacea sia con strumenti elettronici, adeguati agli standard di sicurezza imposti dalla legge e protetti attraverso le misure tecniche ed organizzative adottate, costantemente monitorate ed adeguate, idonee a garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali.

Il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 punto 2) del "Regolamento" e precisamente: la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. I dati dell'interessato vengono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati in paesi nei quali è applicato il Regolamento. A meno che l'interessato non manifesti esplicitamente la propria volontà di rimuoverli, i dati personali a lui riferibili saranno conservati fino a che saranno necessari rispetto alle legittime finalità per le quali sono stati raccolti e precisamente:

Finalità	Periodo di conservazione
Gestione del progetto riabilitativo / abilitativo dell'assistito	I dati vengono conservati dopo la cessazione del progetto riabilitativo / abilitativo fino a quando non vengono definiti i tempi previsti dalla normativa e dagli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare
Gestione di attività volte all'integrazione ed adattamento sociale dell'assistito	I dati vengono conservati dopo la cessazione del progetto riabilitativo / abilitativo fino a quando non vengono definiti i tempi previsti dalla normativa e dagli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare
Gestione ed amministrazione dell'assistito	I dati vengono conservati dopo la cessazione del progetto riabilitativo / abilitativo fino a quando non vengono definiti i tempi previsti dalla normativa e dagli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare
Adempimenti contabili e fiscali	<u>Fini fiscali</u> - I dati vengono conservati sino a che non vengono definiti gli accertamenti relativi ai singoli periodi d'imposta o decade il relativo potere <u>Fini contabili</u> - I dati vengono conservati per 10 (dieci) anni dalla data dell'ultima registrazione contabile

Occorre, inoltre, aggiungere che nel caso in cui l'associato inoltri al Titolare dati personali non richiesti o non necessari al fine dell'esecuzione del contratto, "Centro Amico Onlus" non potrà essere considerata Titolare di questi dati e provvederà alla loro cancellazione nel più breve tempo possibile.

A prescindere dalla determinazione dell'interessato alla loro rimozione, i dati personali saranno in ogni caso conservati per l'adempimento degli obblighi (es. fiscali e contabili), che permangono anche dopo la cessazione del contratto (art. 2220 c.c.); per tali fini, il Titolare conserverà solo i dati necessari al relativo perseguimento.

Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto e/o dall'iscrizione anagrafica; in tale circostanza, i dati personali dell'Interessato, più precisamente, quelli necessari per tali finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

CHE DIRITTI HA L'INTERESSATO

Periodo di conservazione (art. 13, par. 2, lett. b), c), d) e f) - art. 14, par. 2, lett. c), d), e) e g) GDPR)

L'interessato potrà esercitare, in qualsiasi momento, nei confronti del Titolare, i diritti previsti dal Regolamento e di seguito elencati, inviando un'apposita richiesta con le seguenti modalità:

Modalità	Indirizzo
E-mail	centroamico@libero.it
Posta elettronica certificata	centroamico@pec.aruba.it
Sede legale	Via Lincoln, 178- 92029 Ravanusa (AG)

In egual modo potrà essere esercitato il diritto di revoca del consenso.

Le eventuali comunicazioni e le azioni intraprese dal Titolare, a fronte dell'esercizio dei suddetti diritti, saranno effettuate gratuitamente. Tuttavia, se le richieste dell'interessato sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il Titolare potrà addebitare un contributo spese, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti, oppure rifiutare di soddisfare le richieste stesse.

I diritti esercitabili dall'interessato sono i seguenti:

Diritto di accesso

L'interessato può ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

1. le finalità del trattamento;
2. le categorie di dati personali in questione;
3. i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
4. quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
5. l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
6. il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
7. qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
8. l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.
9. le garanzie adeguate che fornisce il Paese terzo (extra UE) o un'organizzazione internazionale a protezione dei dati eventualmente trasferiti

Diritto di rettifica

L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo.

Diritto di cancellazione

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo, se sussistono i motivi previsti dal GDPR all'art. 17, tra i quali, ad esempio, nel caso in cui non siano più necessari per le finalità del trattamento o se questo si assuma come illecito, e qualora non sussista comunque altra legittima motivazione per il trattamento.

Il Titolare non potrà procedere alla cancellazione dei dati personali qualora il trattamento sia necessario, ad esempio, per l'adempimento di un obbligo di legge, per motivi di interesse pubblico, per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Diritto di limitazione di trattamento

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento, nelle casistiche previste dall'art. 18 del GDPR, ad esempio laddove ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'accuratezza.

L'interessato deve essere informato, in tempi congrui, anche di quando il periodo di sospensione si sia compiuto o la causa della limitazione del trattamento sia venuta meno, e quindi la limitazione stessa revocata.

Diritto alla portabilità dei dati

L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano e il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, nei casi previsti dall'art. 20 del GDPR, e il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

Diritto di opposizione

Per motivi relativi alla situazione particolare dell'Interessato, lo stesso può opporsi in ogni momento al trattamento dei propri dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse (compresa l'attività di profilazione) o se avviene per attività di promozione commerciale.

L'Interessato ha diritto alla cancellazione dei propri dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente del Titolare rispetto a quello che ha dato origine alla richiesta, e comunque nel caso in cui l'Interessato si sia opposto al trattamento per attività di promozione commerciale.

Diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, l'Interessato può presentare un reclamo all'autorità di controllo competente sul territorio Italiano (Autorità Garante per la protezione dei dati personali) ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del GDPR.

Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione

Il Titolare non utilizza in alcun modo processi decisionali automatizzati che riguardano i dati personali dell'interessato.

Ravanusa, 25/05/2018

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Timbro e Firma

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____

il ____ / ____ / ____ e residente in _____ via _____

in qualità di (barrare la casella di interesse):

- Genitore / esercente la potestà per il minore Responsabile della struttura presso cui dimora l'interessato
- Esercente la potestà Curatore
- Prossimo congiunto / Convivente ai sensi della L. 76/16 Amministratore di sostegno _____
- Convivente Familiare (indicare il grado di parentela) _____

Considerato lo stato di (barrare la casella di interesse):

- minore età incapacità di agire impossibilità fisica incapacità di intendere e volere

di (inserire i dati dell'interessato):

Nome e Cognome _____ nato/a a _____

il ____ / ____ / ____ residente in _____ via _____

Letta l'informativa, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679, pienamente informato/a delle caratteristiche del trattamento dei propri dati e delle finalità per cui viene effettuato, preso atto dei diritti previsti dalla stessa informativa, il/la sottoscritto/a, **PER CONTO DELL'INTERESSATO**, dichiara di manifestare il **CONSENSO** al trattamento dei dati particolari.

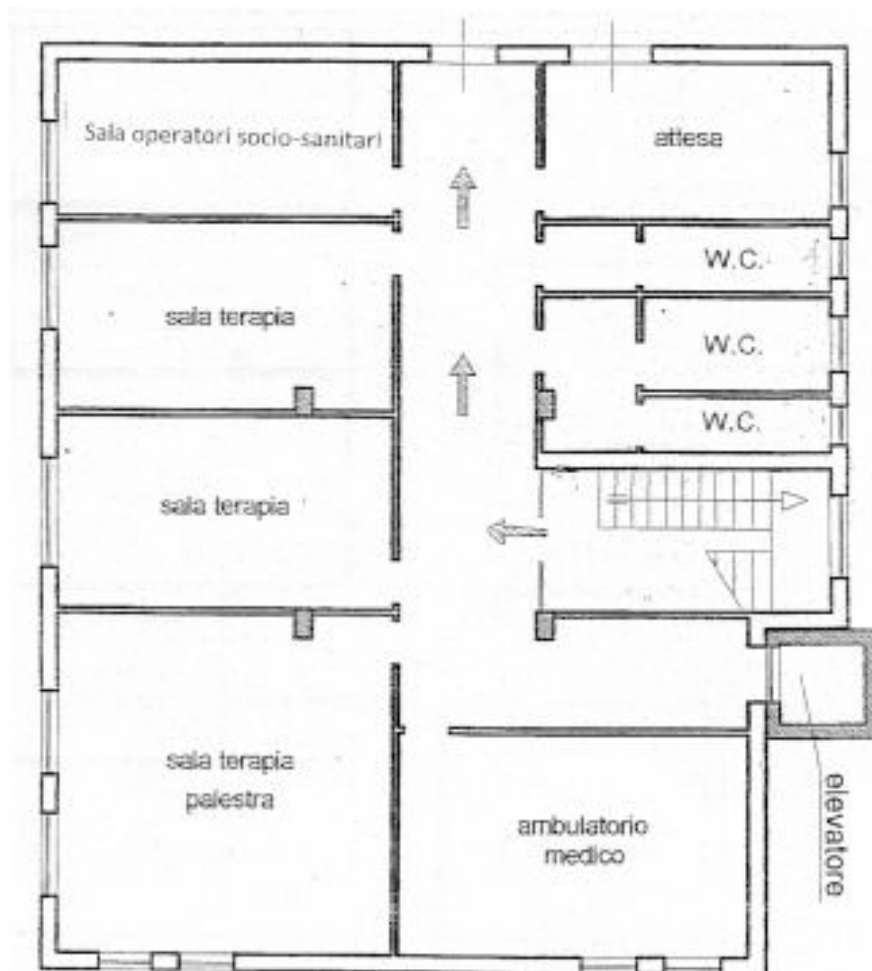
_____, li ____ / ____ / _____

Firma Leggibile _____

Allegato 7

MAPPA DEI LOCALI DEL CENTRO

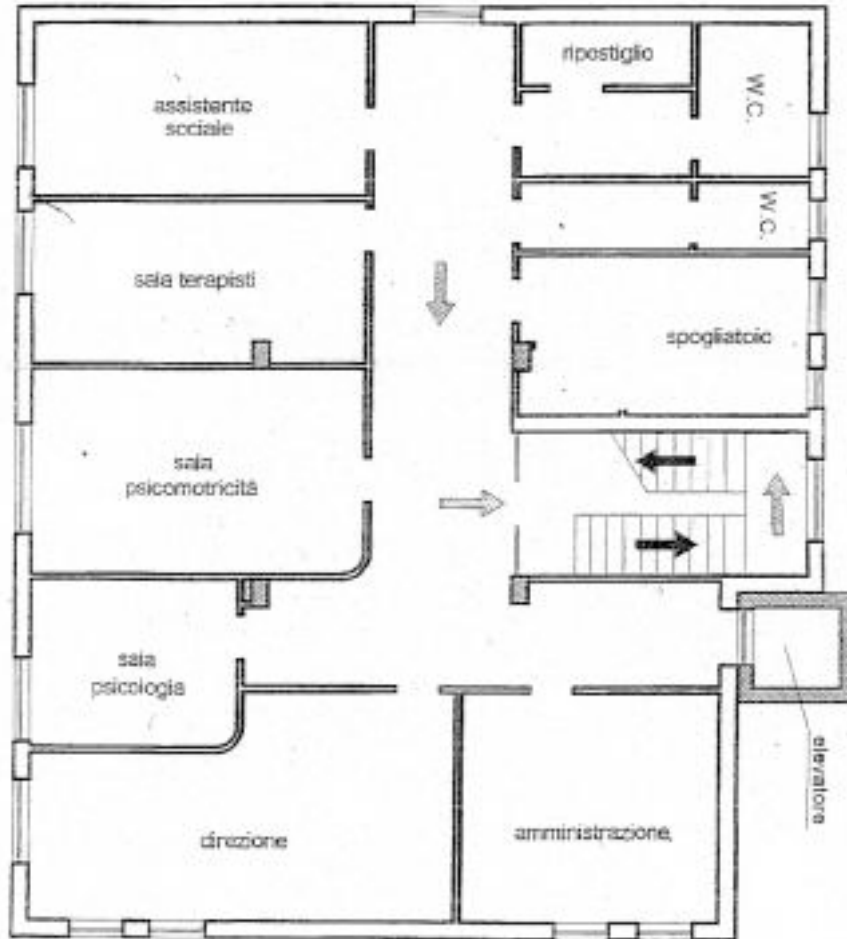
Piano Terra



Allegato 7

MAPPA DEI LOCALI DEL CENTRO

1° Piano



Stampato da:
LO BELLO PUBBLICITA'
Centro Stampa Digitale

Campobello di Licata (AG)