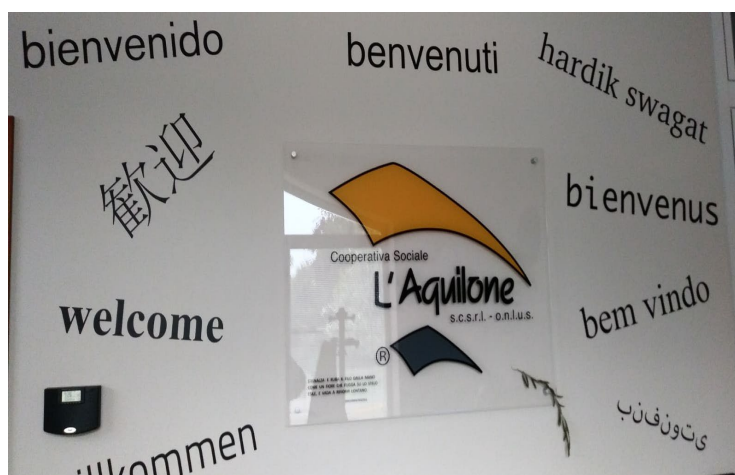


CARTA DEI SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE L'AQUILONE SERVIZIO.....

REVISIONE DEL 01/10/2026



Gentili cittadini, la Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale ogni Ente erogatore di servizi, sia esso pubblico o privato come la Cooperativa Sociale L'Aquilone, assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini ai quali eroga un servizio, riguardo le modalità di fruizione dello stesso, gli standard di qualità e le modalità di tutela del fruitore (D.P.C.M.27/01/1994).

La presente carta dei servizi è fornita al cittadino al momento dell'ingresso in struttura ed è consultabile sul sito www.cooplaquilone.org

Il Legale Rappresentante della Cooperativa Sociale L'Aquilone Ermeti Denis

INDICE GENERALE

FINALITA' DELLA CARTA	pag. 3
MISSION.....	pag. 3
POLITICA DELLA COOPERATIVA.....	pag. 3
MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001 E CODICE ETICO	pag. 4
STANDARD DI QUALITA'	pag. 5
STANDARD DI SICUREZZA	pag. 5
SISTEMA WHISTLEBLOWING	pag. 6
TUTELA DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DATI PERSONALI.....	pag. 6
ESERCIZIO DELLA PUBBLICA TUTELA E RECLAMI.....	pag. 7
ALTRE INFORMAZIONI UTILI.....	pag. 8
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	pag. 9
MODALITÀ DI ACCESSO.....	pag. 9
STRUMENTI UTILIZZATI E MODALITA' ATTUATE PER GARANTIRE L' INFORMAZIONE, L' ASCOLTO E LA PARTECIPAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI.....	pag. 10
DETERMINAZIONE RETTA E SERVIZI INCLUSI.....	allegato 1
REGOLE DI VITA COMUNE.....	allegato 2
ASSISTENZA SANITARIA.....	allegato 3
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE.....	allegato 4
SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE.....	allegato 5
SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....	allegato 6
SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA.....	allegato 7
SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PODOLOGIA.....	allegato 8
SERVIZIO TRASPORTI PER RICOGNIZIONE DIAGNOSTICA.....	allegato 9
SERVIZIO ALBERGHIERO.....	allegato 10
SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA.....	allegato 11
SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI.....	allegato 12
RECLAMI E PROPOSTE.....	allegato 13



1 FINALITA' DELLA CARTA

La Cooperativa Sociale L'Aquilone s.c.s.r.l. o.n.l.u.s. in qualità di Ente Gestore ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i cittadini, in ottemperanza a:

- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale"
- Delibera Giunta Regione E. R. n. 564/2000 "Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998 n. 34)
- L. 8/11/2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21/05/2001 n. 308
- Legger regionale dell'Emilia Romagna n. 2/2003 articolo 32
- DGR 514/09 "Accreditamento dei servizi socio-sanitari"
- DGR 1638/24 "Approvazione del nuovo sistema di accreditamento sociosanitario e disposizioni transitorie"
- D.Lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"

Altre fonti normative quali:

- Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 modificato dal d.lgs 10 agosto 2018, n. 101.
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (Testo Unico 81/2008)
- D.L. 24/2023 attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del parlamento europeo e del Consiglio riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali

La presente Carta dei Servizi definisce i principi, i criteri e le modalità di erogazione dei servizi alla persona. In particolare, essa

- Costituisce lo strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'utilizzo di adeguate tecnologie, efficienti sistemi di selezione e formazione delle risorse umane e di un Sistema Qualità Aziendale come da standard UNI EN ISO 9001:2015
- Stabilisce, per i differenti servizi erogati, le caratteristiche ed i tempi di intervento/risposta con standard misurabili e verificabili
- Indica precisi riferimenti temporali per la risposta a segnalazioni ed esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della Qualità percepita nel servizio erogato
- Rende noti a ospiti, familiari e terzi i principi del Codice Etico, i presidi del Modello 231 e i canali disponibili per segnalare eventuali violazioni

La presente Carta dei Servizi è costituita da una parte generale, introduttiva ed esplicativa e da differenti schede allegate.

La presente Carta dei Servizi ha validità pluriennale e verrà aggiornata, in toto o solo in alcune sue parti, nel momento in cui dovessero intervenire variazioni sostanziali rispetto a quanto indicato.

2 MISSION DEL SERVIZIO

Le motivazioni che sono alla base della gestione del servizio sono da ricondurre ai seguenti obiettivi fondamentali per ogni persona:

Assicurare un progetto di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona autosufficiente o non, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate tendenze ed in ottemperanza alle normative vigenti in tema di soddisfazione dell'ospite;

Assicurare le migliori condizioni di salute degli ospiti attraverso una attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione delle cause invalidanti;

Garantire il territorio ed i privati cittadini sulla qualità dei servizi erogati, attraverso sistemi di misurazione ed idonei standard di verifica;

Rispettare la dignità, l'autonomia e i diritti fondamentali delle persone, promuovendo il benessere psico-fisico e sociale, in coerenza con i principi del Codice Etico;

Favorire il mantenimento dei legami familiari e sociali attraverso un'accoglienza aperta e partecipata.

3 POLITICA DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale L'Aquilone, quale Ente Gestore ha da sempre perseguito i seguenti principi fondamentali del rispetto alla persona, declinati anche nel Codice Etico adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001:

- Legalità e integrità: la Cooperativa opera nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, del Modello 231 e del Codice Etico; in nessun caso il perseguimento di un interesse o di un vantaggio della Cooperativa può giustificare una condotta contraria a tali principi.
- Uguaglianza: l'erogazione dei diversi servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini, a prescindere dal sesso, razza, religione ed opinioni politiche ed in quest'ottica la Cooperativa Sociale L'Aquilone assicura il rispetto delle credenze sociali, religiose e culturali.
- Imparzialità: il servizio viene erogato con obiettività, equità e giustizia nei confronti di tutti i cittadini ed i criteri di eleggibilità per l'ingresso in struttura sono conformi a questi principi; le decisioni sull'ammissione e sulla gestione delle liste d'attesa sono assunte secondo criteri predeterminati, documentati e tracciabili

- Continuità del servizio: il servizio è garantito con modalità continuativa, regolare e senza interruzioni e, nei casi di forza maggiore, verranno limitati al minimo i tempi di disservizio da parte di tutte le figure professionali operanti all'interno della Casa Residenza Anziani privata.
- Chiarezza e trasparenza: al cittadino viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione del servizio.
- Correttezza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione: i rapporti con Enti pubblici, Aziende sanitarie, Comuni e organi di controllo, anche in materia di autorizzazione al funzionamento, accreditamento, convenzioni, rendicontazione e contributi pubblici, sono improntati a correttezza, trasparenza e tracciabilità, secondo i protocolli del Modello 231. È vietato offrire, promettere o accettare denaro o altre utilità al fine di ottenere vantaggi indebiti.
- Correttezza nei rapporti con ospiti e familiari: il personale non può sollecitare né accettare da ospiti e familiari denaro, regali o altre utilità, fatti salvi gli omaggi di modico valore nei limiti previsti dal Codice Etico.
- Efficienza ed efficacia: l'Ente Gestore garantisce standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni erogate; tali standard sono pubblicizzati e condivisi durante l'annuale riunione con i residenti ed i loro familiari.
- Rispetto della dignità dell'ospite e tutela delle informazioni: tutte le fasi del processo di assistenza e cura alla persona assicurano una modalità di erogazione rispettosa della dignità dell'ospite; viene favorita l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni personali e sanitarie, il rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura e la piena conformità alle normative sulla protezione dei dati personali. La Cooperativa ha adottato uno specifico Regolamento Interno a Tutela della Dignità degli Ospiti e Condotta degli Operatori che definisce standard comportamentali vincolanti per tutto il personale e procedure specifiche per la tutela dei diritti degli ospiti.
- Professionalità e tecnologie: l'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, l'utilizzo dei DPI necessari alla sicurezza di ospiti e personale, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale costituiscono i requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura alla Persona. Il personale è selezionato, impiegato e retribuito nel rispetto della normativa in materia di lavoro e dei contratti collettivi applicabili.
- Qualità della vita: La Cooperativa Sociale L'Aquilone promuove la qualità della vita degli ospiti al fine di sostenere il benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona e del caregiver familiare.
- Tutela dell'ambiente: La Cooperativa Sociale L'Aquilone riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee ed alle leggi cogenti in materia di riciclo e di smaltimento dei rifiuti, compresi i rifiuti sanitari, secondo i presidi previsti dal Modello 231 in materia di reati ambientali.

4 MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001 E CODICE ETICO

4.1 Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001

La Cooperativa Sociale L'Aquilone ha adottato, con delibera del Consiglio di Amministrazione, un Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, aggiornato periodicamente, al fine di prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

Il Modello Organizzativo si propone di:

- Identificare le attività nel cui ambito possono essere commessi i reati previsti dal D.Lgs. 231/2001
- Prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire
- Individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati
- Prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza
- Introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello

In considerazione delle attività svolte, le aree di maggiore attenzione riguardano, tra l'altro: i rapporti con la Pubblica Amministrazione (autorizzazione al funzionamento, accreditamento, convenzioni, contributi e finanziamenti pubblici); la salute e sicurezza sul lavoro; la gestione del personale e il rispetto delle condizioni di lavoro; la gestione dei rifiuti; la sicurezza dei sistemi informatici e dei dati; la gestione amministrativa, contabile e fiscale.

L'Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione, e dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, curandone l'aggiornamento mediante proposte al Consiglio di Amministrazione.

Ospiti, familiari e chiunque ne abbia notizia possono segnalare all'Organismo di Vigilanza presunte violazioni del Modello 231 o del Codice Etico scrivendo a odv@cooplaquilone.org, fermo restando il sistema di segnalazione di cui al paragrafo 7.

La Parte Generale del Modello 231 è pubblicata sul sito www.cooplaquilone.org ed è consultabile presso la sede della Cooperativa.

4.2 Codice Etico

La Cooperativa Sociale L'Aquilone si è dotata di un Codice Etico che definisce i principi e i valori che guidano l'operato di tutti i soggetti che operano in nome e per conto della Cooperativa nonché, per quanto di competenza, i fornitori, i consulenti e i partner, tenuti al rispetto dei suoi principi in forza di specifiche clausole contrattuali.

Il Codice Etico stabilisce:

- I principi etici fondamentali che ispirano l'attività della Cooperativa
- Le regole di comportamento nei rapporti con gli ospiti, i familiari, i dipendenti, i collaboratori e la collettività
- Le regole di condotta nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, gli Enti accreditanti e committenti e gli organi di controllo



- I criteri per la conduzione degli affari e delle attività aziendali
- Le responsabilità verso la comunità e l'ambiente
- Le modalità di attuazione e controllo del rispetto dei principi etici

Tutti i soggetti che operano in nome e per conto della Cooperativa sono tenuti a:

- Conoscere e rispettare le disposizioni del Codice Etico
- Segnalare eventuali violazioni all'Organismo di Vigilanza
- Collaborare nelle eventuali indagini interne

La violazione del Codice Etico e del Modello 231 costituisce illecito disciplinare ed è sanzionata secondo il sistema disciplinare del Modello, nel rispetto del CCNL applicabile e dell'art. 7 della L. 300/1970; per i terzi può comportare la risoluzione del rapporto contrattuale.

Il Codice Etico è consultabile integralmente sul sito www.cooplaquilone.org e presso tutti i punti informativi della struttura.

5 STANDARD DI QUALITÀ

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, in conformità alla normativa ISO 9001:2015, sono stati definiti dei parametri oggettivi di riferimento con i relativi standard di raggiungimento degli stessi.

Questi standard vengono divulgati agli ospiti ed alle parti terze interessate e rappresentano l'idoneo strumento di verifica dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, contribuendo al grado di soddisfazione dell'ospite, del familiare e dei servizi o Enti interessati.

La Cooperativa Sociale L'Aquilone considera determinanti, per la qualità dei servizi erogati al cittadino, i seguenti fattori:

- Rispondenza tra le esigenze degli ospiti residenti ed i servizi erogati
- Continuità e regolarità dei servizi erogati
- Completezza ed accessibilità delle informazioni
- Professionalità del personale
- Rispetto dei diritti degli ospiti e dei principi di dignità della persona
- Trasparenza nella gestione e nei rapporti con gli utenti
- Conformità alle normative sulla protezione dei dati personali
- Rispetto degli standard comportamentali definiti nel Regolamento Interno a Tutela della Dignità degli Ospiti
- Rispetto del Codice Etico e dei protocolli del Modello 231

Tutti i professionisti operanti nel servizio sono muniti di tesserino di riconoscimento come da decreto legislativo n.81/2008 e sono tenuti al rispetto del Regolamento Interno a Tutela della Dignità degli Ospiti e Condotta degli Operatori.

Il raggiungimento degli standard di qualità per gli obiettivi prefissati dal servizio è condiviso con i caregiver durante l'annuale riunione con i familiari.

L'adozione del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e del Codice Etico rappresenta un ulteriore elemento di garanzia della qualità e dell'integrità dei servizi erogati, assicurando il rispetto della legalità e dei principi etici in tutte le attività della Cooperativa.

Standard specifici di qualità:

- Tempo di risposta ai reclami: massimo 30 giorni lavorativi
- Aggiornamento Piano Assistenziale/Educativo Individualizzato: ogni 6 mesi o al bisogno
- Riunione annuale con familiari
- Questionario di gradimento: somministrazione annuale

6 STANDARD DI SICUREZZA

Per limitare focolai o la diffusione di qualunque virus o batterio patogeno l'attività lavorativa è vincolata al rispetto di tutte le condizioni che possano assicurare ai residenti ed al personale operante all'interno dei diversi servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale L'Aquilone adeguati livelli di protezione e sicurezza.

L'obiettivo è quello di:

1. Applicare ed implementare costantemente le raccomandazioni di Prevenzione e Controllo delle Infezioni, sulla base di evidenze scientifiche e delle indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità
2. Diffondere tutte le misure di prevenzione generali e specifiche per ridurre la trasmissione associata all'assistenza sanitaria-assistenziale-educativa ed il rischio di amplificazione del contagio nelle strutture residenziali e semi-residenziali, aumentare la sicurezza del personale, dei pazienti e di eventuali visitatori, applicare misure di prevenzione razionali e sostenibili, anche in relazione all'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale.

Tutte le figure professionali impiegate nei servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale L'Aquilone sono formate rispetto alle modalità di prevenzione, contenimento ed utilizzo corretto dei Dispositivi di Protezione Individuale.

La Direzione di ogni Struttura, unitamente al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed al Medico del Lavoro competente, hanno inteso predisporre un miglioramento delle procedure esistenti, integrandone il contenuto alle ulteriori indicazioni emerse ed alla luce dell'esperienza maturata.

La Cooperativa Sociale L'Aquilone dichiara di lavorare in concerto con gli Uffici Territoriali di riferimento applicando le direttive nazionali, regionali ed anche locali in materia di prevenzione di qualunque forma di contagio.



Il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro costituisce parte integrante del Modello 231, anche ai fini dell'art. 30 del D.Lgs. 81/2008, ed è soggetto alla vigilanza dell'Organismo di Vigilanza, che riceve flussi informativi periodici su infortuni, esiti delle verifiche e aggiornamenti del Documento di Valutazione dei Rischi.

7 SISTEMA WHISTLEBLOWING

7.1 Premessa

La Cooperativa Sociale L'Aquilone, in conformità al D.Lgs. 24/2023 che recepisce la Direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo e del Consiglio e all'art. 6, comma 2-bis, del D.Lgs. 231/2001, ha implementato un sistema di segnalazione delle violazioni (whistleblowing) per la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e delle disposizioni normative nazionali. Il sistema costituisce parte integrante del Modello 231.

7.2 Finalità del Sistema

Il sistema whistleblowing è finalizzato a:

- Favorire l'emersione di condotte illecite o irregolari
- Proteggere i segnalanti da ritorsioni
- Garantire la riservatezza dell'identità del segnalante
- Assicurare un'efficace gestione delle segnalazioni ricevute

7.3 Ambito di Applicazione

Possono presentare segnalazioni:

- Dipendenti e soci lavoratori della Cooperativa
- Collaboratori a qualsiasi titolo
- Consulenti e fornitori
- Chiunque venga a conoscenza di violazioni nell'ambito del rapporto di lavoro

7.4 Tipologie di Violazioni Segnalabili

Le segnalazioni possono riguardare:

- *Condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (ad esempio reati contro la Pubblica Amministrazione e reati societari) e violazioni del Modello 231 e del Codice Etico*
- *Violazioni del diritto dell'Unione europea*
- *Violazioni in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro*
- *Violazioni in materia di tutela dell'ambiente*
- *Violazioni delle norme sulla sicurezza e conformità dei prodotti*
- *Violazioni in materia di protezione dei dati personali*
- *Violazioni degli interessi finanziari dell'Unione europea*
- *Violazioni riguardanti il mercato interno*
- *Qualsiasi altra violazione che possa arrecare pregiudizio all'interesse pubblico*

7.5 Modalità di Segnalazione

Le segnalazioni possono essere presentate tramite piattaforma digitale: utilizzando il sistema informatico dedicato accessibile dal sito aziendale al seguente link <https://laquilone-seled.nodeits.it>.

7.6 Gestione delle Segnalazioni

La Cooperativa garantisce:

- **Riservatezza:** l'identità del segnalante è protetta e non viene divulgata senza il suo consenso esplicito
- **Tempestività:** conferma di ricezione entro 7 giorni e riscontro entro 3 mesi dalla segnalazione
- **Professionalità:** le segnalazioni sono gestite da personale competente e formato
- **Protezione:** sono vietate ritorsioni nei confronti del segnalante. Il sistema disciplinare del Modello 231 sanziona chi viola le misure di tutela del segnalante e chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate

7.7 Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza nominato dalla Cooperativa è anche responsabile della gestione del canale interno di segnalazione ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. 24/2023 e assicura il rispetto delle procedure stabilite.

Il Regolamento completo e la modulistica per le segnalazioni sono disponibili presso la struttura e scaricabili dal sito www.cooplaquilone.org.

8 TUTELA DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DATI PERSONALI

8.1 Informativa Privacy

La Cooperativa Sociale L'Aquilone, in qualità di Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), tratta i dati personali degli ospiti, dei familiari e di tutti i soggetti che entrano in contatto con i servizi erogati nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali, prevista dagli articoli 13 e 14 del GDPR, viene fornita a tutti gli ospiti e/o ai loro rappresentanti legali al momento dell'ingresso in struttura ed è consultabile presso tutti i punti informativi e sul sito www.cooplaquilone.org.



8.2 Data Protection Officer (DPO)

La Cooperativa ha nominato un Data Protection Officer (Responsabile della Protezione dei Dati) ai sensi dell'art. 37 del GDPR, quale figura di riferimento per tutte le questioni relative alla protezione dei dati personali.

Il DPO è il Sig. Rocchi Andrea, contattabile presso:

- Email: dpo@cooplaquilone.org
- Telefono: 0541/933946-933426

8.3 Finalità del Trattamento

I dati personali vengono trattati per le seguenti finalità:

- Erogazione dei servizi socio-sanitari e assistenziali
- Gestione della cartella sanitaria e sociale
- Adempimenti contrattuali e amministrativi
- Obblighi di legge e normativi
- Comunicazioni con familiari e rappresentanti legali
- Gestione delle emergenze sanitarie
- Miglioramento della qualità dei servizi

8.4 Diritti degli Interessati

Ogni ospite, familiare o soggetto i cui dati vengono trattati dalla Cooperativa può esercitare i seguenti diritti:

- Diritto di accesso ai propri dati personali
- Diritto di rettifica e aggiornamento
- Diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio")
- Diritto alla limitazione del trattamento
- Diritto alla portabilità dei dati
- Diritto di opposizione al trattamento
- Diritto di non essere sottoposto a decisioni automatizzate
- Diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali

8.5 Misure di Sicurezza

La Cooperativa adotta misure tecniche e organizzative appropriate per garantire:

- Sicurezza dei sistemi informatici e delle reti
- Controllo degli accessi ai dati personali
- Backup e ripristino delle informazioni
- Formazione del personale sui principi privacy
- Procedure per la gestione delle violazioni dei dati (data breach) e presidi volti a prevenire i delitti informatici e il trattamento illecito di dati, previsti dal Modello 231

8.6 Conservazione dei Dati

I dati personali vengono conservati per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità per cui sono trattati, nel rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente e dalle linee guida del settore socio-sanitario.

8.7 Comunicazione e Diffusione

I dati personali possono essere comunicati esclusivamente ai soggetti autorizzati dalla legge (ASL, Comuni, Autorità giudiziarie, etc.) e non vengono mai diffusi senza il consenso dell'interessato, salvo i casi previsti dalla legge.

8.8 Reclami in Materia di Privacy

Per questioni relative al trattamento dei dati personali è possibile:

- Contattare il Data Protection Officer della Cooperativa
- Presentare reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali:
 - o Sito web: www.gpdp.it
 - o Email: garante@gpdp.it
 - o Telefono: 06.69677.1

9 ESERCIZIO DELLA PUBBLICA TUTELA E RECLAMI

Ogni residente, caregiver o Ente territoriale interessato può presentare osservazioni o reclami rispetto a percepite violazioni ai principi enunciati nella Carta dei Servizi. I reclami possono essere presentati, in forma scritta e debitamente firmati, al Coordinatore di Struttura o, in alternativa, alla Responsabile Qualità della Cooperativa Sociale L'Aquilone.

Per reclamo si intende una espressa manifestazione di disagio ed è utile per conoscere e cercare di capire problematiche riferibili a disservizi, apportando conseguentemente le dovute migliorie.

La Cooperativa Sociale L'Aquilone dispone di un modulo di segnalazione reclami in forma di allegato alla presente Carta dei Servizi e reperibile presso il punto informativo della struttura.

Il modulo dovrà essere compilato in tutte le sue parti, fornendo tutti gli elementi utili all'individuazione del problema ed, eventualmente, i possibili suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo il Coordinatore di struttura provvederà a dare pronta risposta a quelle segnalazioni con possibilità di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un chiarimento con le figure responsabili dei Servizi coinvolti e fornisce



all'interessato risposta scritta in merito alla chiusura del reclamo ed alle eventuali azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo.

In caso di non soddisfacente risposta il cliente può richiedere al Legale Rappresentante della Cooperativa Sociale L'Aquilone il riesame del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

È importante distinguere tra:

- **Reclami ordinari:** relative a disservizi o problematiche nella gestione del servizio
- **Segnalazioni whistleblowing:** relative a violazioni di legge o irregolarità che possono essere presentate attraverso il sistema di segnalazione protetto previsto dal D.Lgs. 24/2023

Per le segnalazioni whistleblowing si rimanda al sistema dedicato di cui al punto 7 della presente Carta dei Servizi.

9.1 Tipologie di Segnalazioni

È importante distinguere tra:

- **Reclami ordinari:** relativi a disservizi o problematiche nella gestione del servizio quotidiano
- **Segnalazioni whistleblowing:** relative a violazioni di legge o irregolarità che possono essere presentate attraverso il sistema di segnalazione protetto previsto dal D.Lgs. 24/2023
- **Questioni privacy:** relative al trattamento dei dati personali, da indirizzare al DPO

9.2 Modalità di Presentazione Reclami ordinari

I reclami possono essere presentati:

- Per iscritto utilizzando l'apposito modulo
- Via email all'indirizzo: segreteria@cooplaquilone.org
- Tramite PEC all'indirizzo: aquilone@pec.it
- Di persona presso l'ufficio del Coordinatore
- Telefonicamente (che dovrà essere seguito da comunicazione scritta)

9.3 Gestione e Monitoraggio

Tutti i reclami scritti vengono inviati alla figura interna di Responsabile Qualità, registrati in apposito registro e monitorati attraverso indicatori di qualità. I risultati vengono presentati durante la riunione annuale con i familiari e utilizzati per il miglioramento continuo dei servizi.

10 ALTRE INFORMAZIONI UTILI

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA

In ogni punto informativo è affisso l'organigramma della Cooperativa Sociale L'Aquilone

ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA

In ogni punto informativo è affisso l'organigramma della struttura, inserito nella Carta dei Servizi come allegato

ACCESSIBILITA' DELLE INFORMAZIONI

In ogni punto informativo è affisso un documento esplicativo delle Figure Rappresentanti e Responsabili del Servizio, di come chiedere informazioni, a chi ed in quali orari, inserito nella Carta dei Servizi come allegato

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

La Cooperativa Sociale L'Aquilone ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto dalla figura dei preposti, dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso) e un rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

La struttura è dotata di un documento di valutazione dei rischi redatto con l'ausilio di RSPP esterno qualificato.

I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono collocati secondo le vigenti normative; annualmente viene organizzata una esercitazione che coinvolge tutto il personale formato per assistere e guidare gli ospiti, i visitatori ed il personale presente verso i punti di sicurezza.

La struttura è dotata di un impianto di rilevazione dei fumi come da normativa vigente.

FORMAZIONE

La Cooperativa Sociale L'Aquilone presta particolare attenzione alla formazione permanente di tutte le figure professionali operanti all'interno del servizio.

La formazione riguarda i temi attinenti alla sicurezza sul lavoro, la formazione trasversale, la qualità delle prestazioni erogate, la comunicazione, il lavoro multidisciplinare, la protezione dei dati personali e principi GDPR, gestione della riservatezza e delle informazioni sensibili, nonché la formazione specifica sui contenuti del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, del Codice Etico e del sistema whistleblowing.

DOCUMENTAZIONE AZIENDALE

Presso la struttura e sul sito www.cooplaquilone.org sono disponibili:

- Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001
- Codice Etico
- Regolamento Whistleblowing
- Carta dei Servizi

- Informativa Privacy completa secondo GDPR
- Modulistica per l'esercizio dei diritti degli interessati
- Modulistica per reclami e segnalazioni
- Contatti e modalità per contattare il DPO
- Regolamento interno della struttura
- Piano di emergenza e procedure di sicurezza
- Certificazioni di qualità e accreditamenti

CERTIFICAZIONI E ACCREDITAMENTI

La Cooperativa Sociale L'Aquilone è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione ISO 9001:2015 per il Sistema di Gestione Qualità
- Accredimento regionale per i servizi socio-sanitari
- Autorizzazione al funzionamento rilasciata dall'ASL competente
- Certificazione antincendio e conformità impianti

11 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Nella seguente tabella sono definite le modalità ed i punti di accesso alle informazioni:

DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI

LUOGO	COSA CHIEDERE	A CHI	QUANDO	COME
Ufficio del/la Coordinatore/ce	Informazioni sui servizi Informazioni Amministrative Modalità di pagamento Ritiro fatture e documenti fiscali	Coordinatore di Struttura	Vedi orario affisso in bacheca	Recarsi in struttura oppure telefonare al numero della stessa
Guardiola infermieristica	informazioni sulla salute dell'Ospite Certificati terapie Ospite	Infermieri	Vedi orario mensile affisso in infermeria	Recarsi in struttura oppure telefonare al numero della stessa
RAA	informazioni socio –assistenziali	Responsabile Attività Assistenziali	Vedi orario settimanale affisso in bacheca	Recarsi in struttura oppure telefonare al numero della stessa
Data Protection Officer	Informazioni sul trattamento dati personali - Esercizio diritti privacy Chiarimenti su informativa Segnalazioni privacy Violazioni dati personali	DPO della Cooperativa	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 Su appuntamento	Email: dpo@cooplaquilone.org Tel: 0541/934946 Presso uffici Cooperativa
Uffici Amministrativi Ente Gestore	Informazioni Amministrative Questioni legali e contrattuali Certificazioni e accreditamenti	Legale Rappresentant e/o Direttore Amministrativo	Dal lunedì al venerdì Dalle 9:00 alle 13:00 tutte le mattine Dalle 14:00 alle 17:30 il lunedì-martedì e giovedì	Telefonare al numero 0541/933946-934426
	Informazioni su Modello 231, Codice Etico Segnalazioni whistleblowing	Organismo di Vigilanza		Email OdV: odv@cooplaquilone.org

12 MODALITA' DI ACCESSO

12.1 Criteri di Ammissione

Possono accedere alla Casa Residenza Anziani:

- Persone di età superiore ai 65 anni
- Persone con età inferiore purché affette da patologie invalidanti
- Persone autosufficienti, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti
- Persone in possesso di certificazione sanitaria che attesti la compatibilità con la vita comunitaria

12.2 Documentazione Necessaria

Per l'ammissione è richiesta la seguente documentazione:

- Domanda di ammissione compilata e firmata (solo in riferimento a posti destinati al libero mercato)
- Relazione medica informativa
- Copia documento di identità e codice fiscale

- Consenso informato al trattamento dati personali
- Informativa privacy firmata
- Eventuale decreto di nomina amministratore di sostegno/tutore/fiduciario
- Documentazione sanitaria recente (analisi, visite specialistiche)
- Elenco dei farmaci in terapia timbrato e firmato dal medico di base
- Documentazione ISEE (se richiesto)

12.3 Procedure di Inserimento

1. Colloquio preliminare con il/la Coordinatore/ce e/o equipe multidisciplinare
2. Definizione del contratto e condizioni economiche
3. Firma dei consensi privacy e trattamento dati
4. Inserimento graduale con periodo di osservazione
5. Elaborazione del Piano Assistenziale/Educativo Individualizzato (PAI/PEI)

12.4 Tipologie di Ricovero

- Ricovero permanente: per ospiti che necessitano di assistenza continuativa
- Ricovero di sollievo: per periodi limitati a supporto delle famiglie
- Ricovero di emergenza: in situazioni di urgenza sociale o sanitaria
- Ricovero diurno: per servizi semi-residenziali (se disponibili)

13 STRUMENTI UTILIZZATI E MODALITA' ATTUATE PER GARANTIRE L'INFORMAZIONE, L'ASCOLTO E LA PARTECIPAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI

1. CARTA DEI SERVIZI: sono descritti i servizi erogati dall'Ente Gestore e in particolare le peculiarità del servizio. Viene consegnata a tutti i visitatori, ospiti/familiari al momento dell'ingresso, presente sul sito azienda www.cooplaquilone.org.
2. PIANO ASSISTENZIALE/EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO: avvenuto l'inserimento e trascorso un periodo di osservazione di circa 30 giorni, tutte le figure professionali della struttura, i familiari e l'ospite stesso (dove possibile e se ne sente la necessità) in équipe, provvedono all'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) dell'ospite. L'ospite e/o il familiare se non presente all'equipe viene invitato ad un colloquio per l'illustrazione del piano assistenziale e vi appone la propria firma per condivisione degli obiettivi.
3. BACHECHE COLLOCATA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA: dove si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e sulle attività, il menù, gli operatori in turno, orari del medico etc... nonché informazioni sui principi del Codice Etico e sulle modalità di accesso al sistema whistleblowing.
4. PUNTO DI ASCOLTO: l'Ente Gestore mette a disposizione a che ne fa richiesta la possibilità di usufruire di una consulenza psicologica
5. SUGGERIMENTI/RECLAMI: l'utente o il parente, che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta (tramite appositi moduli di reclamo nella bacheca all'ingresso) o verbale recandosi nell'ufficio del coordinatore. Le segnalazioni e i reclami, invece, vengono formulati esclusivamente per iscritto utilizzando l'apposito modulo reperibile presso la struttura oppure scaricabile sul sito www.cooplaquilone.org alla voce reclami. Ogni segnalazione pervenuta viene presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile, max 30 giorni lavorativi (Modulo Reclami/Proposta). Alcuni reclami per violazioni di legge o irregolarità possono venire inoltrati utilizzando la piattaforma digitale relativa al Decreto Whistleblowing accessibile dal sito della Cooperativa.

Per questioni relative al trattamento dei dati personali tramite i contatti del DPO.

6. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO: la Struttura compie periodiche verifiche sul gradimento della qualità percepita, tramite apposito questionario anonimo, somministrato alla fine di ciascun anno. Il questionario viene in genere somministrato agli ospiti quando possibile e al familiare e/o amministratore di sostegno/tutore. Le modalità di somministrazione possono essere diverse e comprendere la somministrazione tramite questionari cartacei da compilare e riconsegnare in apposito raccoglitore per la garanzia dell'anonimato o telefonicamente a cura di una figura formata allo scopo. Essendo i questionari totalmente anonimi, è possibile verificare solamente il numero totale di questionari pervenuti/compilati/somministrati telefonicamente su numero di ospiti totali presenti nel servizio. Agli utenti in regime di ricovero di sollievo o al familiare può venir somministrato un questionario di gradimento al termine del periodo di soggiorno presso la C.R.A. Tutti i questionari vengono analizzati alla fine dell'anno solare e viene di seguito stilato un report sui risultati emersi.
7. INCONTRI E RIUNIONI CON I SOGGETTI E LE PARTI SOCIALI INTERESSATE: promosse dall'Ente Gestore per favorire la più ampia partecipazione alla gestione del servizio, come ad esempio la riunione annuale della struttura. Durante la riunione annuale tra parenti, ospiti ed Ente Gestore, si svolge anche la presentazione dei risultati ottenuti con la somministrazione annuale del questionario anonimo di gradimento del servizio.

La presente Carta dei Servizi è stata aggiornata in data 01/10/2026 e sarà sottoposta a revisione periodica per garantire la costante conformità alle normative vigenti e il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Per ulteriori informazioni:

- Sito web: www.cooplaquilone.org
- Email: segreteria@cooplaquilone.org
- PEC: aquilone@pec.it
- Telefono: 0541/934946 - 934426