



ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO “PRESENZA”

E.T.S.

Ente del Terzo Settore

Via R. Pugliese, 1 - PALMI - (RC)

tel. 0966/2674100

www.presenza.calabria.it

E-mail: presenza.calabria@gmail.com – Pec : presenzaonluscalabria@pec.it

Centro Socio Riabilitativo Diurno “Emmanuele”

**AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE N° 1167 R.G. DEL 29/12/2023**



CARTA DEI SERVIZI

REV.	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		DATA
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
0	RD		DIR.SAN		AU		
1	RD		DIR.SAN		AU		2014
2	RD		DIR.SAN		AU		
3	RD		DIR.SAN		AU		2019
4	RD		DIR. SAN		AU		2024
5	RD		DIR. SAN		AU		2025

REV.	PAGINA	DESCRIZIONE MODIFICHE
1	14	aggiornata politica della qualità
2	15	inserita Politica della Sicurezza
3	23	aggiornati informativa e consenso ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
4		Aggiornamento dell'accreditamento
5		aggiornata politica della qualità

Indice

Denominazione	pagina
<i>Carta dei servizi</i>	1
<i>Indice</i>	2
<i>Cenni storici - Missione</i>	3
<i>Strutture e Servizi</i>	4
<i>L'organizzazione dell'Associazione "Presenza" – organigramma</i>	5
<i>La Formazione – organigramma</i>	6
<i>Progetti formazione</i>	7
<i>Politica della qualità</i>	8-9
<i>Politica per la Sicurezza</i>	10
<i>organigramma sicurezza</i>	11
Centro Socio Riabilitativo Diurno "Emmanuele"	12
<i>referimenti legislativi e normativi</i>	13
<i>Principi fondamentali</i>	14
<i>Attività Socio Riabilitativa</i>	15
<i>Modalità di ammissione e formalizzazione reclamo</i>	16
<i>Organigramma - Centro Socio Riabilitativo Diurno</i>	17
<i>Informativa</i>	18 - 19
<i>Consenso</i>	20
<i>Come viene misurata la qualità del servizio</i>	21
<i>Questionari</i>	22-23
<i>Grafici</i>	24-26

Associazione “Presenza”

Cenni storici

MISSIONE

L'Associazione “Presenza” nasce da un'esperienza più che trentennale di Volontariato, come conseguenza di un cammino di fede, dove ciascuno, prendendo coscienza della propria vocazione umana e cristiana, vive l'esigenza di esercitare in prima persona il comandamento della carità, senza delegare ad altri i propri doveri, attraverso una

“Presenza”

concreta di umanità e solidarietà.



Nel corso degli anni l'Associazione si è impegnata in varie attività, attuando un costante confronto con la realtà sociale del momento.

- **Nel 1973** sorge la Polisportiva San Nicola col fine preminente di togliere dalla strada ragazzi socialmente a rischio, consentendo loro di praticare lo sport, anche a livello agonistico, senza oneri economici spesso discriminanti.

- **Nel 1978** nasce il “Volontariato Assistenza Malati” che per diversi anni ha prestato assistenza materiale e morale a domicilio e tra le corsie ospedaliere.

- Nello stesso periodo il Volontariato opera all'interno delle carceri, organizzando corsi di recupero e formazione scolastica per i detenuti, stabilendo un rapporto costante tra mondo esterno e ambiente detentivo.

- **nel 1997** vengono realizzate le attuali strutture del Centro Residenziale di Palmi all'interno del quale si trovano tre strutture: 1) la Casa Protetta per Anziani, 2) il Centro Socio Riabilitativo Diurno per disabili in età adulta, 3) il Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale.

- **nel 2002** inizia la costruzione del Centro Culturale “Ugo Ambesi Impiombato” in località Barritteri di Seminara con successivo funzionamento di tutti i servizi previsti dalla struttura.

strutture e servizi

Attualmente l'Associazione "Presenza" è impegnata nell'ambito della disabilità con progetti di assistenza riabilitazione e integrazione, si impegna, inoltre, in vari settori dell'attività, privilegiando gli interventi che di volta in volta risultano più rispondenti alle problematiche emergenti, in un costante confronto con la realtà sociale del momento.

L'Associazione dispone di Strutture e Servizi convenzionati con gli Enti Regionali, Provinciali e Comunali del territorio.

le strutture sorgono inizialmente con autotassazione dei volontari e dei cittadini che hanno creduto e avuto fiducia nel Progetto proposto dal Presidente dell'Associazione "Presenza" don Silvio Mesiti, parroco della con cattedrale di Palmi.

Successivamente le strutture sono sorte con autofinanziamenti, senza mai chiedere sovvenzioni a enti pubblici, privati o a partiti politici.

Centro Culturale – Barritteri



Il centro culturale "Ugo Ambesi Impiombato" è una struttura che comprende:

- centro congressi
- parco
- museo

Centro Residenziale – Palmi



Il centro residenziale è una struttura all'interno della quale si trova:

- centro socio riabilitativo diurno
- centro di riabilitazione ambulatoriale
- casa protetta per anziani

I Servizi nascono dall'esperienza di volontariato e dall'impegno sui problemi relativi all'emarginazione in genere ed in particolare sulla disabilità.

L'Associazione fin dall'inizio ha disposto servizi socio – riabilitativi ed assistenziali, orientati a fornire un supporto agli anziani e alle famiglie dei disabili in modo del tutto gratuito.

Oggi accanto ai servizi gratuiti di volontariato gestiti da personale volontario, ne esistono altri accreditati con professionisti e personale dipendente specializzato.



Centro Diurno



Centro Riabilitativo

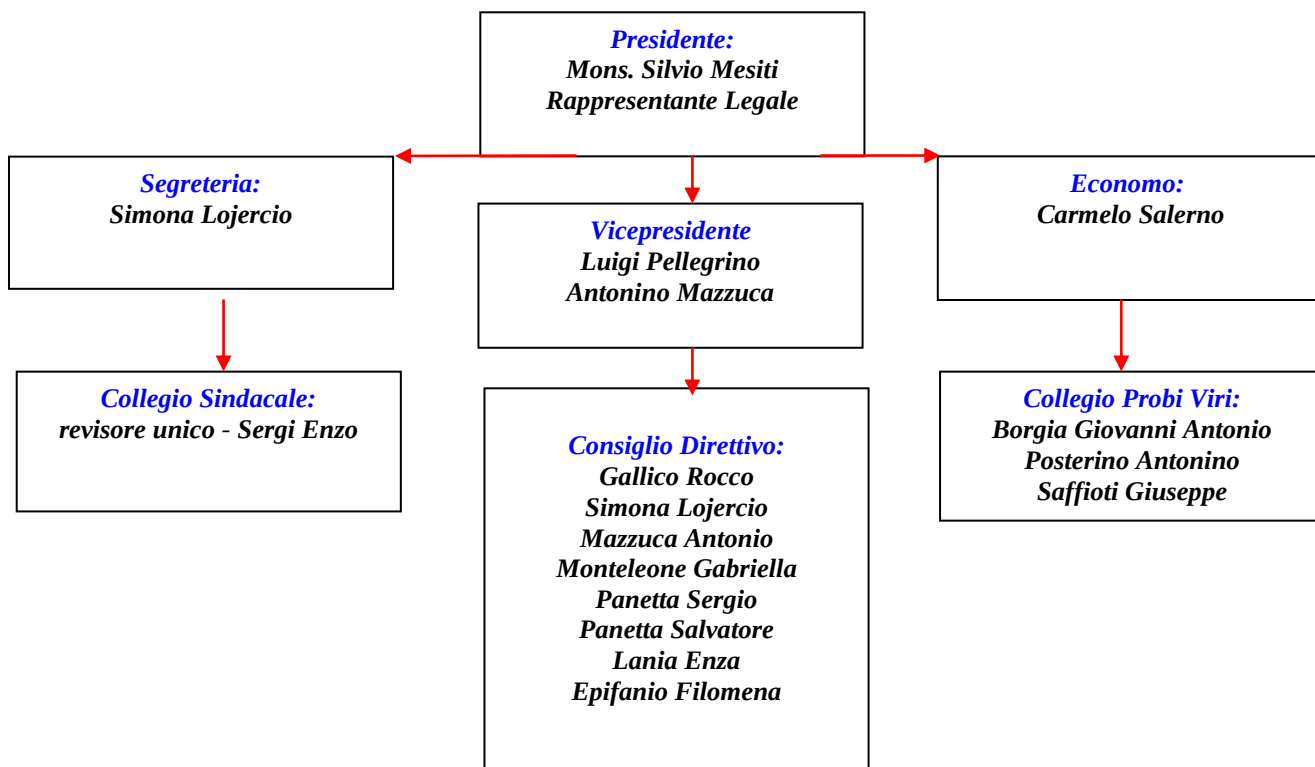


Casa Protetta

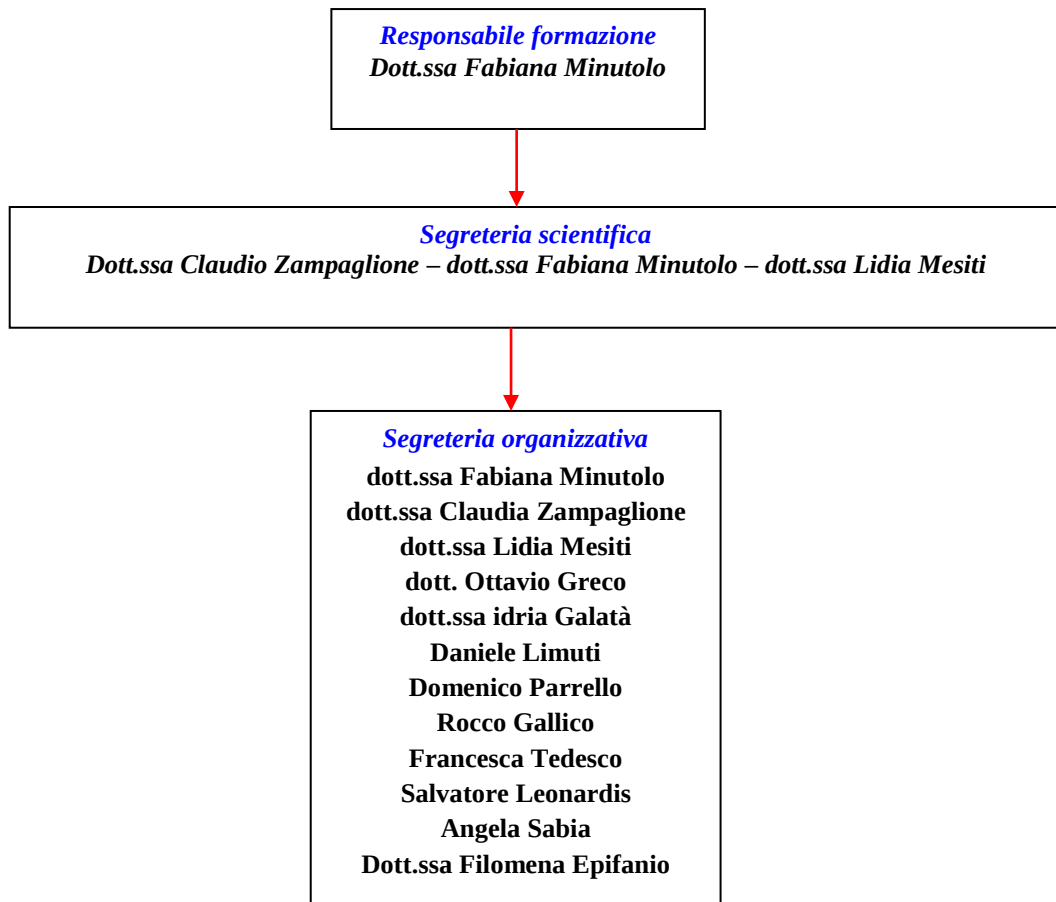
Organigramma Associazione "Presenza"

L'organizzazione

L'organizzazione è quella prevista dallo statuto che si ispira agli insegnamenti del Vangelo, secondo cui ogni carica, quasi sempre elettiva, viene considerata come servizio e quindi prestata a titolo completamente gratuito.



Organigramma Formazione



Progetto Formazione

Data	Ore	Tema	Relatore	Costo	Ente e/o Provider	ECM
26 febbraio	15,00 -16,00	Gestione delle Demenze	Da individuare		studia e lavora	
2 aprile	8,30 – 15,00	Seminario: Giornata mondiale sulla consapevolezza dell'autismo	dott.ssa Minutolo e vari		studia e lavora	(ECM)
16 Maggio	9,00- 13,00	Funzioni esecutive: il Metodo Benso	dott.ssa Eva Benso		Studia e lavora	(ECM)
7 giugno	8,30 – 13,00	Convegno Disabilità (Lucciola Blu)	Da individuare		Studia e lavora	
19 settembre	9,00 – 12,00	Competenze trasversali, relazionali, Gestione del gruppo: Inclusione di temi come il team building e la gestione dei conflitti e Competenze pratiche	Dott.ssa Mazzuca		Studia e lavora	
20 ottobre	9,00 – 12,00	Rischio clinico	Dott.ssa Monteleone		Studia e lavora	
13 dicembre	8,30 – 15,00	Convegno: La riabilitazione in età evolutiva, trattamenti multidisciplinari	da individuare		Studia e lavora	(ECM)

Redazione		Verifica		Approvazione		
Sigla	Firma	Sigla	Firma	Sigla	Firma	Data
.....						
..		...		...		

Politica della qualità

L'Associazione di Volontariato "Presenza" nasce e si costituisce come ente morale con l'obiettivo di creare spazi reali di partecipazione, garantiti dalle leggi relative alle ETS – ENTI del TERZO SETTORE, e si rivolge a tutti coloro che, presa coscienza delle proprie responsabilità di uomini, di cittadini e di cristiani, intendono mettersi a servizio della collettività, spendendo in maniera gratuita le loro risorse fisiche, intellettuali e morali.

Il Volontariato, inteso come cultura e struttura operativa ha operato e opera sistematicamente in diversi ambiti, orientando i propri interventi e le proprie energie, alle problematiche che di volta in volta appaiono necessarie per le emergenze del territorio o alle esigenze di singole persone sole o in stato di bisogno, promuovendo un nuovo modo di intendere i rapporti umani e sociali volti alla promozione umana e proteso a combattere ogni forma di emarginazione.

L'Alta Direzione considera la qualità un elemento cardine della propria strategia e promuove l'impegno per la qualità a tutti i livelli dell'organizzazione.

A Tale scopo si impegna in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica ad applicare integralmente la Politica per la Qualità, al fine di concorrere al mantenimento e al miglioramento dei diversi servizi.

Ritiene per questo qualificante l'attivazione di un Sistema quale strumento organizzativo per la Gestione della Qualità come previsto dalla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

Al personale è perciò richiesto di rispettare, nell'esecuzione della propria attività, quanto prescritto dal presente Manuale della Qualità e quanto stabilito dagli obiettivi in esso contenuti. Gli impegni di Politica per la Qualità vengono tradotti in un piano di obiettivi e traguardi definiti e misurabili per gli appropriati livelli di organizzazione.

Ritiene inoltre qualificante ai fini della Qualità la soddisfazione del cittadino Ospite /Utente, la valorizzazione delle risorse umane e professionali dei suoi operatori.

L'Associazione rivolge una particolare attenzione all'impatto ambientale delle attività dei servizi offerti, gestendoli responsabilmente per ridurre l'inquinamento, preservare le risorse naturali e promuovere la sostenibilità ambientale.

Il rappresentante legale si assume la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione qualità compatibili con gli indirizzi strategici dell'organizzazione, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema qualità.

Principi fondamentali cui fa riferimento l'Associazione "Presenza" sono:

- tutela e promozione dell'etica professionale;
- orienta costantemente la sua attività al benessere e alla qualità della vita dell'Ospite/Utente sia dal punto di vista sanitario sia dal punto di vista socio-assistenziale, morale e spirituale;
- considera l'Ospite/Utente come protagonista decisivo nel processo di promozione e riabilitazione per ottenere il miglior livello possibile di benessere.

Sulla base di tali principi la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivazione di un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continuo della qualità;
- promozione della partecipazione attiva degli operatori della struttura nell'attuazione e gestione del Sistema Qualità.

L'insieme di principi e strategie spingono a favorire:

- l'orientamento alla persona;
- l'integrazione tra struttura e comunità locale;
- ricerca di aree di eccellenza coerentemente con la politica Sanitaria Nazionale;
- riesame ad intervalli periodici degli obiettivi per la Qualità e la Politica per la Qualità.

La Politica per la Qualità definita dalla Direzione, coerente con la politica e strategia generale dell'organizzazione, stabilisce degli obiettivi prioritari, per ciascuno dei quali vengono definiti traguardi, indicatori, eventuali programmi e responsabilità.

Obiettivi:

- *soddisfazione degli Ospiti/Utenti;*
- *qualità del servizio;*
- *sviluppo organizzativo;*
- *coinvolgimento del personale.*

L'alta Direzione *si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e a monitorarne costantemente l'adeguatezza;*

La Politica della Qualità *viene periodicamente riesaminata e quando è necessario revisionata (in occasioni di cambiamenti del Sistema di gestione della Qualità).*

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità, la Direzione incontra i responsabili di funzione in modo da diffondere la consapevolezza del ruolo del singolo nell'organizzazione.

Palmi, lì aprile 2025

Politica per la sicurezza

Dovunque l'**Associazione di Volontariato "Presenza"** si trovi ad operare, la sua politica è quella di tutelare la salute e la sicurezza dei suoi dipendenti e di ridurre al minimo i rischi di interferenze con le ditte e i lavoratori autonomi presenti nelle aree in cui opera. Per attuare efficacemente tale politica, l'associazione ha deciso di implementare un sistema di gestione della sicurezza conforme alla norma OHSAS 18001 e al decreto 13/02/14, attraverso il quale testimoniare il proprio impegno, a tutti i livelli, a:

- agire nel rispetto di tutte le leggi internazionali, nazionali e regolamenti locali vigenti, adottando tutte le misure di prevenzione necessarie nelle specifiche attività e aggiornandole secondo il progresso tecnico e l'esperienza acquisita;
- considerare la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori come un obiettivo aziendale da raggiungere e migliorare costantemente;
- fornire piena cooperazione con le comunità locali e gli enti competenti, assicurando completa trasparenza nell'informazione e nella comunicazione verso l'esterno, anche tramite diffusione del presente documento;
- accertare gli effetti delle proprie attività sulla salute, sulla sicurezza, mediante approfondite analisi e valutazione dei rischi nelle mansioni, nell'uso di attrezzature e di sostanze pericolose;
- attribuire ai dirigenti e preposti precise responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro;
- diffondere a tutti i dipendenti il presente documento e renderli edotti di diritti e doveri in relazione al sistema di gestione della sicurezza;
- richiedere ai dipendenti di operare secondo le disposizioni e le procedure di sicurezza, prendendosi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone, sulla base della formazione e degli strumenti di protezione e di controllo forniti dall'associazione;
- richiedere agli appaltatori che lavorano per l'Azienda, di adottare gli stessi criteri per la tutela della salute e della sicurezza;
- porsi come obiettivo quello di migliorare continuamente la propria gestione della sicurezza in modo da ridurre gli infortuni e gli incidenti;
- indicare e perseguire obiettivi praticabili e misurabili, mettendo a disposizione le risorse e conoscenze necessarie al loro raggiungimento, coerentemente con gli enunciati dal presente documento;
- promuovere l'informazione e la formazione sulla salute e la sicurezza in relazione alla propria attività ed alla presente politica tra il personale, gli appaltatori, i fornitori, i clienti e le comunità locali;
- dare la massima pubblicità alle attività di prevenzione nel campo della salute e della sicurezza;
- rivedere periodicamente i contenuti del presente documento al fine di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia.
- Verificare periodicamente la corretta implementazione dei requisiti del SGSL mediante audit.

La politica per la Sicurezza è esposta in bacheca nelle unità operative e trasmessa via mail con ricevuta di ritorno a tutte le parti interessate ed aggiornata periodicamente in funzione dei risultati del riesame del sistema o a seguito di modifiche delle strategie aziendali;

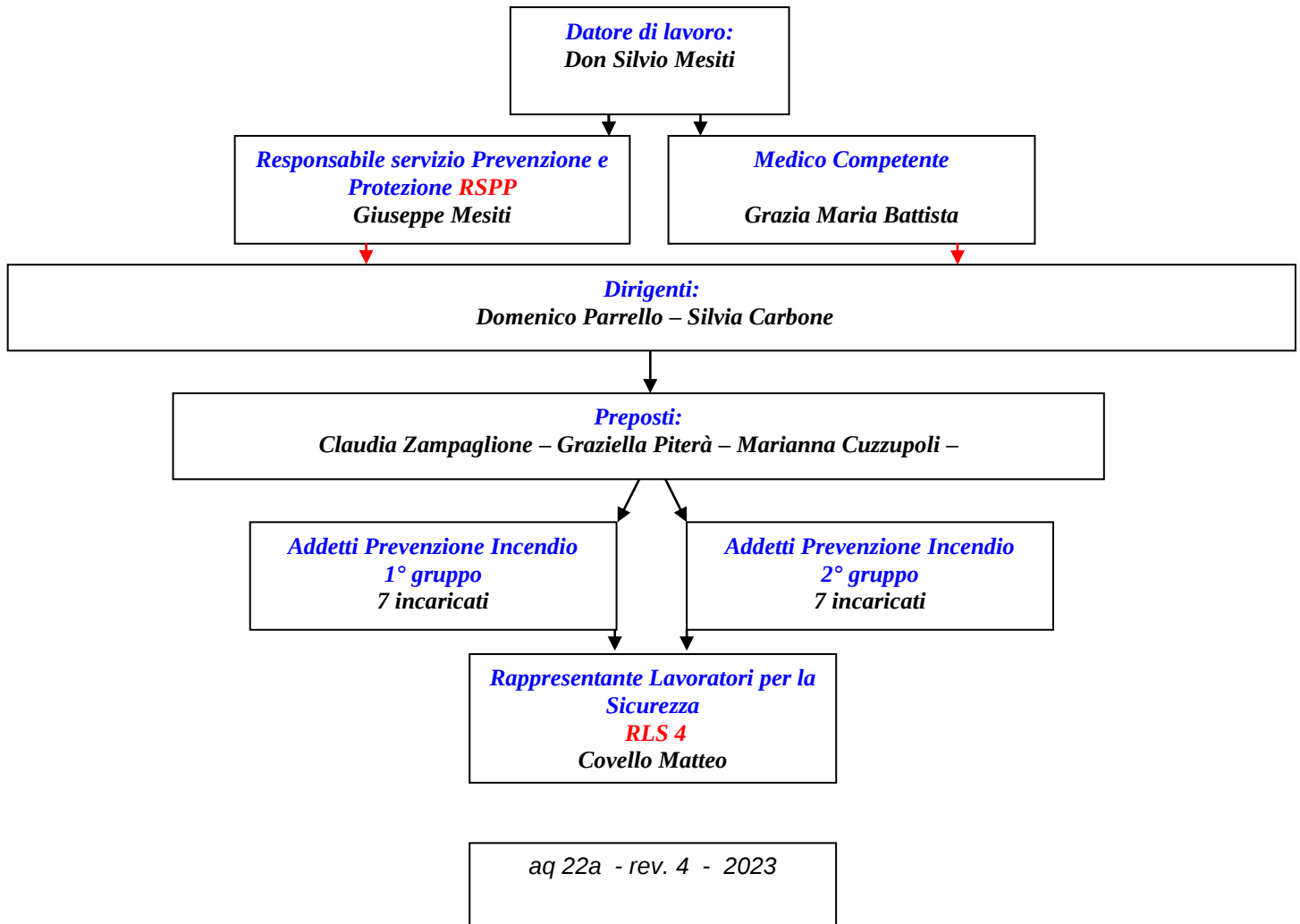
La Direzione si impegna a stabilire obiettivi concreti e misurabili, derivanti dalla presente Politica ed appropriati alla specificità dell'organizzazione;

Il raggiungimento dei risultati indicati e la loro efficacia sarà valutato in sede di riesame del SGS mediante l'analisi degli indicatori prescelti tra cui gli indici infortunistici.

Palmi (RC), lì 30 Luglio 2014

Il Datore di Lavoro
Don Silvio Mesiti
.....

ASSOCIAZIONE “PRESENZA”
Organigramma Sicurezza (valutazione dei rischi)



Centro Socio Riabilitativo Diurno “Emmanuele”

Centro Socio Riabilitativo Diurno “Emmanuele”

autorizzazione al funzionamento e
accreditamento istituzionale n° 1167 r.g. del 29/12/2023

Il Centro è situato a Palmi (RC), in Via Rocco Pugliese, n.1, accanto alla concattedrale della città.
tel. 0966/2674100 - presenza.calabria@gmail.com

Utenza: 20 unità di soggetti diversamente abili adulti

Tariffa: la tariffa giornaliera pro capite a carico della Regione Calabria è di €53,00
come previsto dalla Legge 8 novembre n. 328 e Legge Regionale 26 novembre 2003 n. 23 e ss.mm.ii

Interventi: finalizzati alle autonomie personali e sociali, all'integrazione sociale e lavorativa

Risorse professionali impiegate: psicologo, assistente sociale, educatori professionali, operatori socio sanitari.



Servizi offerti:

- ♦ assistenza
- ♦ assistenza sociale
- ♦ assistenza psicologia
- ♦ attività socio riabilitativa

Finalità

offrire ospitalità diurna e assistenza qualificata per un servizio di appoggio alla vita familiare, fornendo un'alternativa all'istituzionalizzazione delle persone con disabilità, tramite spazi ricreativi, educativi e riabilitativi diversificati e personalizzati, promuovendo inoltre iniziative atte a rendere concreta l'integrazione sociale e lavorativa

Obiettivi

- sviluppo autonomia personale
- mantenimento delle abilità residue
- potenziamento capacità possedute
- acquisizione di nuove abilità

Strumenti operativi

- *laboratori:* informatica – artigianale – pittura
- *attività:* cognitiva – linguistico/comunicativa
ludico/sportiva – teatrale/musicale

Modalità di ammissione

♦ **richiesta di primo incontro:** richiesta indirizzata al Centro Socio Riabilitativo Diurno, colloquio dello Psicologo e dell'assistente sociale con l'utente e la sua famiglia per la valutazione dell'idoneità alla frequenza del Centro; verrà presentata ai genitori, o al legale rappresentante dell'utente l'informativa e il consenso al trattamento dei dati personali sensibili (Regolamento UE 2016/679 – GDPR).

♦ **inserimento in lista di attesa** con possibilità di inserimento nel momento in cui si rende disponibile un posto

♦ **autorizzazione alla frequenza** il genitore, o il legale rappresentante dell'utente presenterà al Comune di residenza la domanda di inserimento nel Centro Socio Riabilitativo Diurno;

- il Comune di residenza redige la determina e la comunica al Comune Capofila competente per territorio;
- il Comune Capofila rilascia il nulla osta per l'autorizzazione alla frequenza

I nostri principali riferimenti legislativi e normativi

Centro Socio Riabilitativo Diurno

Nazionali e Europei

*DL n° 81 del 2008 (norme in materia di sicurezza
EX ARTT. 13 E DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)*

Regionali

*Legge Regionale n. 23 del 26 novembre 2023 e ss.mm.ii
D.G.R 503 del 25 ottobre 2019*

Sistema Qualità

*UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità)
OHSAS 18001:2007 (Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro)*



Principi Fondamentali

Il Centro Diurno rispetta i principi stabiliti dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- **UGUAGLIANZA:** *l'uguaglianza e la pari dignità degli utenti ospiti è assicurata dall'articolo 3 della Costituzione italiana: "i servizi vanno resi secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.*
- **IMPARZIALITA':** *il Centro Diurno assicura, ad ogni persona in essa presente, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, rispettando il principio di obiettività, giustizia ed imparzialità.*
- **CONTINUITA':** *"il servizio di assistenza sanitaria non può essere interrotto". Sulla base di questo principio il Centro Diurno assicura un'assistenza medica e infermieristica secondo le disposizioni del Piano Nazionale e Regionale degli interventi e dei servizi sociali della Regione Calabria.*
- **PARTECIPAZIONE:** *all'Ospite/Utente e ai suoi familiari è garantito il diritto alla corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Può inoltre partecipare al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo.*
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** *i servizi e le prestazioni erogate nel Centro Diurno si basano sui criteri d'efficienza, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni dell'Ospite.*

Attività Socio Riabilitativa

Si definiscono attività Socio Riabilitative le azioni e gli interventi finalizzati a garantire al disabile la massima partecipazione possibile alla vita sociale con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative, indipendentemente dalla gravità della disabilità al fine di migliorare la qualità di vita di ogni utente.

informatica



favorire l'utilizzazione degli strumenti informatici per migliorare la comunicazione e l'apprendimento delle abilità scolastiche

attività artigianale



offrire l'opportunità di avviamento ad un lavoro sistematico per fornire abilità necessarie ad eventuale inserimento lavorativo

att. comunicativa



offrire l'opportunità di crescita e sviluppo della capacità di ascoltare, decodificare, esporre idee, scambiare opinioni

attività cognitiva



favorire lo sviluppo della capacità logiche, verbali e le abilità scolastiche

teatrale



favorire la capacità di esprimere il proprio universo mentale con assunzioni di ruoli spontanei e predefiniti

musicale



acquisire competenze musicali e canore

ludico/sportiva



migliorare la coordinazione motoria attraverso giochi per il tempo libero e attività sportive non agonistiche

l'attività socio Riabilitativa richiede la conoscenza del soggetto, dei suoi limiti e delle sue potenzialità, a tale scopo vengono effettuate viene stilato un

Progetto Riabilitativo Personalizzato

sintetizzato in nella scheda personale comprendente:

- l'indagine socio familiare, - l'indagine psicologica, - il profilo funzionale,
- osservazioni sistematiche, - indagini periodiche,
- programma personalizzato degli interventi seguendo la programmazione annuali

Orario delle attività						
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	Sabato
apertura	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 14.00
attività	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 16.00	09.00 – 14.00

Modalità di ammissione

- ♦ richiesta d'ingresso : la famiglia del soggetto disabile chiede in segreteria un appuntamento;
- ♦ primo incontro: l'assistente sociale raccoglie i dati relativi alla condizione socio familiare e sottopone al genitore/tutore il consenso privacy (Regolamento UE 2016/679 – GDPR); l'idoneità dell'utente alla frequenza del Centro viene valutata con un colloquio con lo psicologo e l'assistente sociale; lo psicologo effettua un primo colloquio/osservazione con il disabile, valutando la compatibilità o meno della patologia del soggetto con il Centro;
- ♦ inserimento in lista di attesa: il nominativo del richiedente viene inserito nella lista con la possibilità di inserimento nel momento in cui si rende disponibile un posto;
- ♦ autorizzazione alla frequenza: il genitore, o il legale rappresentante dell'utente presenterà al Comune di residenza la domanda di inserimento al Centro Socio Riabilitativo Diurno allegando i documenti previsti; il Comune di residenza redige la determina e la comunica al Comune Capofila competente per territorio; il Comune Capofila rilascia il nulla osta per l'autorizzazione alla frequenza.

Formalizzazione Reclamo

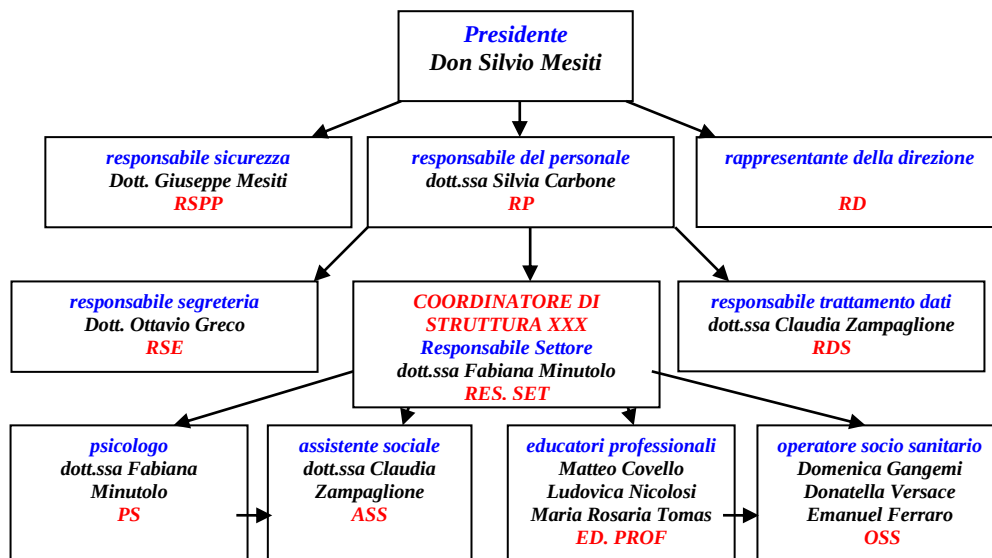
Il Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale, il Centro Socio Riabilitativo Diurno, la Casa Protetta, hanno un sistema di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, quindi misurano periodicamente la qualità percepita dagli utenti al fine del miglioramento continuo. Ciò avviene mediante **questionari informativi**, redatti in forma anonima e consegnati in segreteria. Tali dati consentono di individuare le aree di miglioramento.

Può accadere che, malgrado gli sforzi tesi a migliorare la qualità del nostro servizio, si verifichino episodici motivi di reclamo, questi possono essere formalizzati mediante un modulo "**Reclamo Utenti**" indirizzato al **responsabile di settore** firmato dall'utente e depositato nell'apposito contenitore. Successivamente tale reclamo verrà accuratamente analizzato da **responsabile della Direzione** che si impegnerà a fornire una risposta entro 10/15 giorni dal reclamo.

I Servizi offerti

I Servizi offerti	
♦ assistenza	♦ assistenza sociale
♦ attività socio riabilitativa	♦ assistenza psicologia

Organigramma Centro Socio Riabilitativo Diurno



**INFORMATIVA
EX ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)**

CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e a tutela del Suo diritto alla protezione dei dati personali la ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA" intende fornirle le seguenti informazioni.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA"

C.F. e P.IVA 91002300803

Via Rocco Pugliese n. 1

89015 Palmi (RC)

Tel: 09662674100

E-mail: presenza.calabria@gmail.com

I dati identificativi del Responsabile del trattamento, se designato, saranno disponibili presso i predetti indirizzi

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD – DPO)

Responsabile della Protezione dei Dati è

INNOGEA S.R.L.

P.IVA 05270820821

Via Principe di Belmonte 102

90135 Palermo (PA)

nella persona dell'Avv. Stefano Rigano

E-mail: avv.rigano@libero.it

Pec: stefanorigano@pec.it

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati personali, compresi i dati relativi al suo stato di salute, da parte del TITOLARE, è specificamente destinato a finalità:

A) Cura e riabilitazione. A tal fine il Titolare potrà anche eseguire riprese fotografiche e video da comunicare a consulenti esterni alla propria organizzazione. I Suoi dati personali, compresi i dati relativi al suo stato di salute, potranno inoltre essere trattati, secondo necessità, per l'adempimento di obblighi legali, fiscali, assicurativi e per esigenze di carattere amministrativo-contabile in genere connessi alle predette finalità.

B) Pubblicazione di immagini fotografiche e video riprese di eventi organizzati dal Titolare su materiale cartaceo, canali multimediali dell'Associazione e/o dei pater progettuali, sito web e sui vari social network per finalità di promozione delle attività svolte dalla ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA".

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

La base giuridica di tutti i trattamenti è costituita dal consenso dell'interessato.

NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO E CONSENSO

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui alla lettera A) è indispensabile affinché il Titolare possa rendere le prestazioni di cura e riabilitative richieste da ciascun utente e pertanto, in tal senso, tale conferimento è da considerarsi obbligatorio.

Il conferimento dei dati personali (immagini e video) ed il consenso per le finalità di cui alla lettera B) sono facoltativi.

Tipo di documento: **documento di registrazione**

Titolo del documento: **Informativa privacy Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale**

CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO E CONSENSO

Il mancato conferimento dei Suoi dati per le finalità di cui alla lettera A) comporterà l'impossibilità per il Titolare del trattamento di fornire le prestazioni richieste.

Il mancato conferimento dei dati personali (immagini e video) e del consenso per le finalità di cui alla lettera B) non comporterà alcuna conseguenza sull'esecuzione delle prestazioni richieste, tuttavia Ella non potrà prendere parte alle iniziative ed agli eventi organizzati dal Titolare che siano oggetto di riprese fotografiche e video.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati personali sarà effettuato con le modalità manuali ed informatizzate, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità e con l'adozione delle misure tecniche previste dall'art. 32 del GDPR - Regolamento UE 2016/679.

Il Trattamento sarà svolto direttamente dall'organizzazione del Titolare, con la collaborazione degli incaricati all'uopo autorizzati e degli eventuali responsabili esterni, nominati, ove necessario, per specifiche operazioni.

I suoi dati personali sono protetti da misure di sicurezza che puntano a limitarne l'accesso ai soli professionisti autorizzati ed agli incaricati del Titolare e per le sole funzioni che ad essi competono. Altre misure di sicurezza sono applicate a tutti i Suoi dati personali per garantire l'integrità dei dati, il loro salvataggio quotidiano e il recupero in caso di incidenti o guasti ai sistemi di elaborazione anche a tutela della continuità operativa dei professionisti sanitari.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati relativi al Suo stato di salute possono essere trattati dagli operatori e dai Liberi Professionisti designati responsabili/incaricati dal Titolare che a vario titolo erogano il servizio da Lei richiesto. Il personale amministrativo in qualità di incaricato del trattamento.

Per le finalità sopra descritte, i Suoi dati potranno essere comunicati nei limiti alle seguenti categorie di soggetti:

- determinati soggetti terzi, secondo quanto dispongono le norme di legge vigenti e secondo quanto prevedono i rapporti contrattuali in essere con l'Associazione, al fine di consentire l'adempimento di obblighi di legge e la più efficiente erogazione delle prestazioni richieste. In forza delle leggi vigenti, i dati anagrafici, le terapie e le cure praticate, la diagnosi di dimissione con la relativa scheda di dimissione e quant'altro necessario, saranno comunicati, per quanto di competenza, all'Azienda/Unità Sanitaria Locale e alle Autorità di pubblica sicurezza;
- enti competenti del SSN e/o agli altri enti da Lei eventualmente indicati (Compagnie Assicurative, Associazioni, Enti, Mutue Integrative, etc.);
- a fornitori di protesi al fine di attivare la prevista garanzia di perfetto funzionamento del dispositivo impiantato, a fornitori di servizi di assistenza e manutenzione su attrezzature scientifiche e sistemi informatici al solo fine di garantire un adeguato supporto tecnico e on line sugli stessi (es.: per individuare e correggere errori e guasti e per aggiornare i sistemi, etc.);
- al Suo Medico di Medicina generale;
- alla compagnia assicurativa dell'Azienda per la tutela della stessa e dei suoi operatori, per le ipotesi di responsabilità;
- all'Autorità Giudiziaria e/o all'Autorità di Pubblica Sicurezza, nei casi espressamente previsti dalla legge.

Ove necessario, i Suoi dati personali possono essere comunicati, al fine di erogare il servizio da Lei richiesto, ad altri organismi e operatori del settore sanitario e consulenti esterni.

LUOGO DI TRATTAMENTO E TRASFERIMENTO DEI DATI

I trattamenti hanno luogo presso la predetta sede del titolare del trattamento e presso i soggetti terzi individuati.

I dati personali non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione europea. In ogni caso, resta inteso che, ove si rendesse necessario, il Titolare potrà trasferire i dati personali anche in Paesi extra UE, garantendo sin d'ora che il trasferimento dei dati personali extra UE avverrà nel rispetto delle disposizioni di legge ed in particolare delle previsioni di cui all'art. 46 del GDPR.

Tipo di documento: **documento di registrazione**

Titolo del documento: **Informativa privacy Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale**

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI:

I Suoi dati personali saranno conservati per tutta la durata della prestazione di cura e riabilitazione e per un ulteriore periodo di 10 anni.

DIRITTO DI ACCESSO AI DATI PERSONALI ED ALTRI DIRITTI

Lei potrà far valere i propri diritti come espressi dall'art. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), rivolgendosi al Titolare ai dati di contatto sopra indicati.

In particolare il Titolare La informa dell'esistenza dei seguenti diritti:

- chiedere al Titolare l'accesso ai Dati, la loro cancellazione, la rettifica dei Dati inesatti, l'integrazione dei Dati incompleti, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR;
- opporsi, in qualsiasi momento, in tutto od in parte, al trattamento dei Dati necessario per il perseguimento legittimo dell'interesse del Titolare;
- nel caso in cui siano presenti le condizioni per l'esercizio del diritto alla portabilità di cui all'art. 20 del GDPR, ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati forniti al Titolare, nonché, se tecnicamente fattibile, trasmetterli ad altro Titolare senza impedimenti;
- revocare il consenso prestato in qualsiasi momento;
- proporre reclamo all'Autorità di controllo competente.

Tipo di documento: **documento di registrazione**

Titolo del documento: **Modulo prestazione consenso al trattamento dati genitori e tutor del Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale**

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA"
CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO

MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto _____, nato a _____ il ____ / ____ / ____ codice fiscale _____
residente a (Comune, Provincia) _____ in via (indirizzo) _____ In qualità di _____
In qualità di _____

Il sottoscritto _____, nato a _____ il ____ / ____ / ____ codice fiscale _____
residente a (Comune, Provincia) _____ in via (indirizzo) _____ In qualità di _____
In qualità di _____

letta l'INFORMATIVA AI PAZIENTI EX ARTT. 13 E 14 REGOLAMENTO GENERALE N. 2016/679/UE (GDPR) della ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA"

dichiaro di aver compreso il suo contenuto e presto liberamente e consapevolmente il mio consenso al trattamento dei miei DATI PERSONALI secondo le seguenti indicazioni (**barrare la scelta**).

CONSENSO OBBLIGATORIO

A) Acconsento al Trattamento dei miei dati personali e particolari (già definiti sensibili) per le finalità di cui alla lettera A) del p.to Finalità del trattamento dell'informativa

☐ SI ☐ NO

CONSENSO FACOLTATIVO

B) Acconsento al Trattamento dei miei dati personali per le finalità di cui alla lettera B) del p.to Finalità del trattamento dell'informativa

☐ SI ☐ NO

Autorizzo il Titolare del trattamento a comunicare le informazioni relative al mio stato di salute, oltre che alle categorie indicate nell'informativa, anche ai seguenti soggetti:

Con riferimento alla normativa vigente in tema di diritto all'immagine e altri diritti connessi, visti gli artt. 10 e 320 cod. civ. e gli artt. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633 (Legge sul diritto d'autore) inoltre

AUTORIZZO

a titolo gratuito, da parte ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA", la realizzazione di riproduzioni audio-video e fotografiche riguardanti la mia persona ed il loro successivo utilizzo e diffusione con qualsiasi strumento e mezzo di comunicazione (ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo, articoli, saggi, opuscoli informativi, presentazioni, pubblicazioni su siti internet)

☐ SI ☐ NO

(Luogo e data)

(Firma)

Come viene misurata la qualità del servizio Come si può formalizzare un reclamo

Centro Socio Riabilitativo Diurno ha un sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2018, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dai propri Ospiti ai fini del miglioramento continuo. Ciò avviene mediante questionari informativi consegnati in accettazione, redatti in forma anonima e imbucati in apposito contenitore, tali dati analizzati individuano aree di miglioramento. Può accadere che, malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la qualità del nostro servizio, si verifichino episodi motivo di reclamo, questi possono essere formalizzati mediante modello "Reclamo Clienti" redatto dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, dott.ssa Maria Livia Mesiti, e firmato dall'Ospite. Tale reclamo verrà accuratamente gestito e analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive.

Indicatori e Standard della Qualità Valutazione da parte dell'Utente tramite questionario

Fattore della qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard della qualità
<i>Livello di servizio</i>	Attività	%	60% ottima
	Servizi	%	55% ottimi
	Iniziative	%	55% ottime
<i>Efficacia del servizio</i>	Inserimento familiare	%	100% ottimo
	Inserimento sociale	%	10% ottimo
		%	
<i>Soddisfazione del cliente</i>	Privacy	%	90% ottima
	Professionalità	%	60% ottima
	Cortesie del personale	%	60% ottima
	Ambiente	%	65% molto confortevole

Centro Socio Riabilitativo Diurno

la qualità del nostro servizio raccolta dati anno 2025

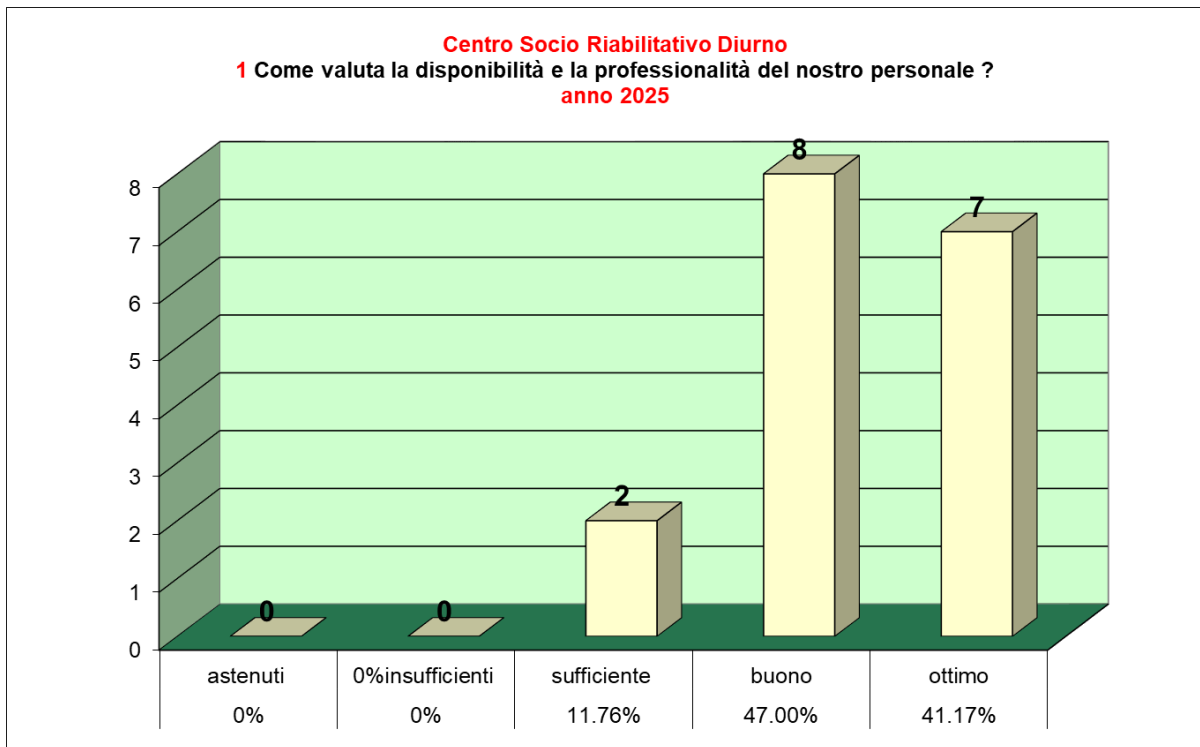
Numero questionari 17	Calcolo delle %				
	astenuti	insuffic.	Suffic.	Buoni	Ottimi
1) come valuta la disponibilità e la professionalità del nostro personale?	0 0%	0 0%	2 11.76 0%	8 47%	7 41.17%
2) come valuta i servizi offerti dalla struttura?	0 0%	0 0%	0 0%	7 46.66%	8 53.33%
3) come valuta le attività ricreative?	1 6.66%	0 0%	0 0%	10 66.66%	4 26.66%
4) la sua privacy viene rispettata in maniera:	0 0%	1 6.66%	0 0%	7 46.66%	7 46.66%
5) come valuta il nostro ambiente?	3 20.00%	0 0%	0 0%	6 40.00%	6 40.00%

Centro Socio Riabilitativo Diurno

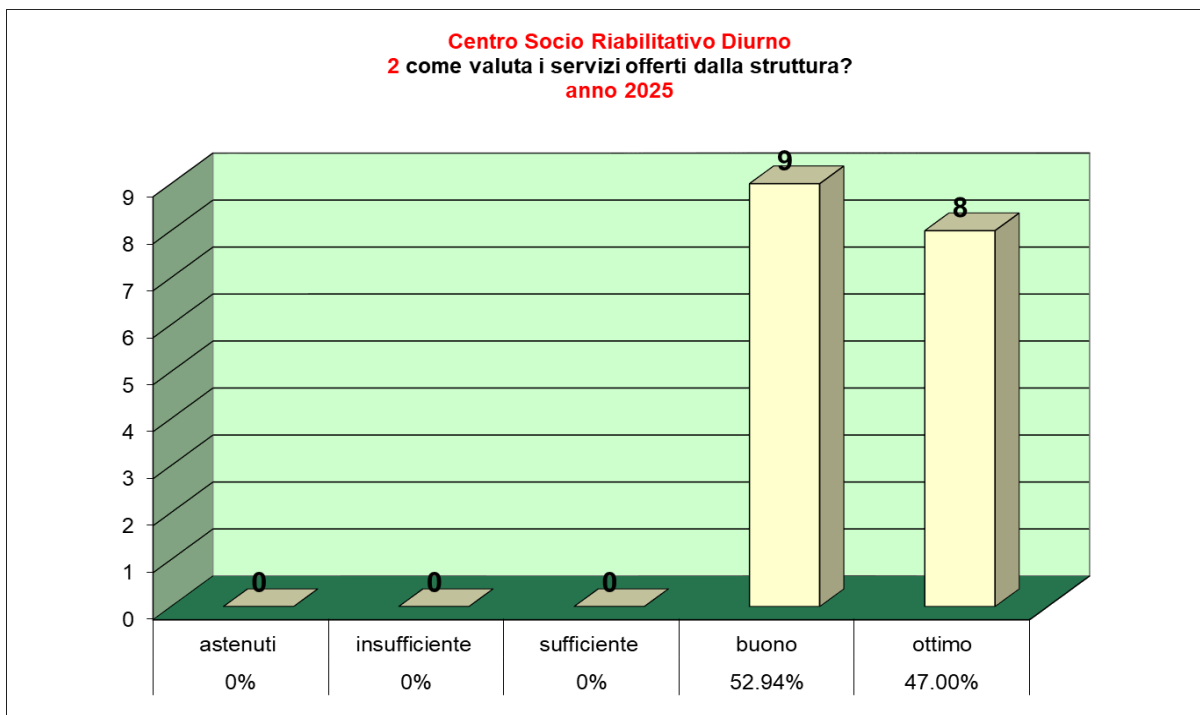
la qualità del nostro servizio descrizione dei dati anno 2025

Valutazioni delle %	
1) come valuta la disponibilità e la professionalità del nostro personale?	I risultati relativi ai questionari 2025 sulla qualità del servizio si possono considerare sostanzialmente positivi in quanto la % più elevata dei livelli di gradimento si colloca tra il “buono” e “l’ottimo” con una % cumulativa dei due livelli tra un minimo di 80.00% e un massimo di 99.99%
2) come valuta i servizi offerti dalla struttura?	
3) come valuta le attività ricreative?	
4) la sua privacy viene rispettata in maniera:	
5) come valuta il nostro ambiente?	
Osservazioni	
Si ringraziano le famiglie che hanno espresso parere positivo nei confronti della struttura, del servizio e degli operatori, dimostrando collaborazione e fiducia.	
Da parte nostra si ritiene tuttavia necessario un maggiore impegno per un ulteriore miglioramento del servizio offerto.	
Si ringraziano altresì coloro che hanno fornito, con spirito di collaborazione, suggerimenti per migliorare ulteriormente il servizio del Centro relativo alle attività e al trasporto.	

MIC 03 – rev. 4 - anno 2025

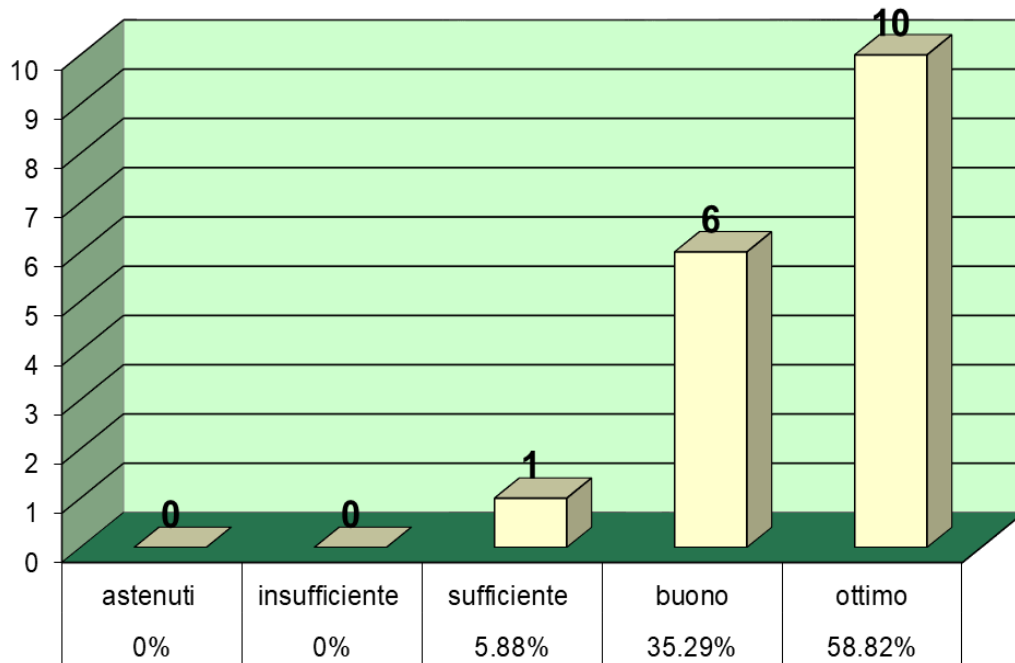


Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025



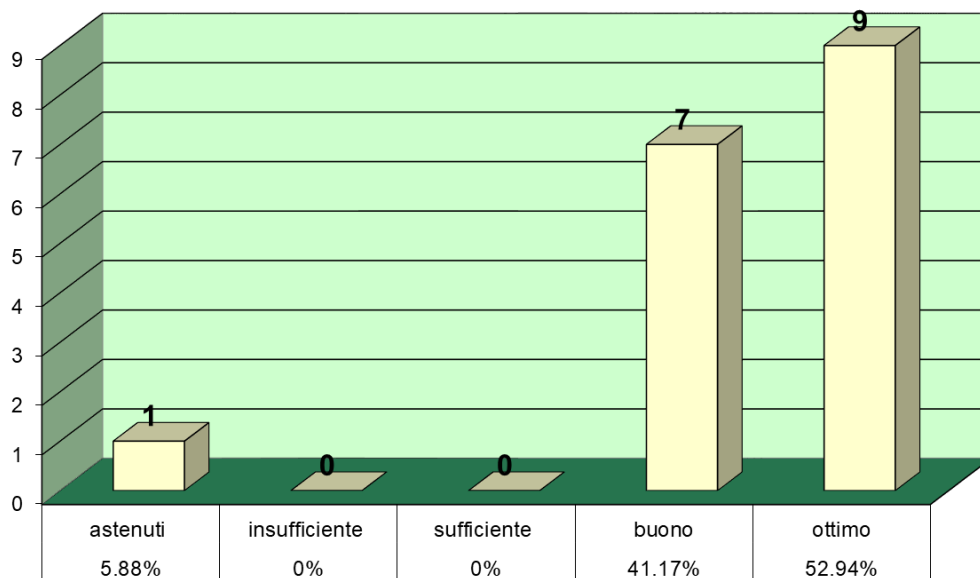
Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025

Centro Socio Riabilitativo Diurno
3 come valuta le attività ricreative ?
anno 2025



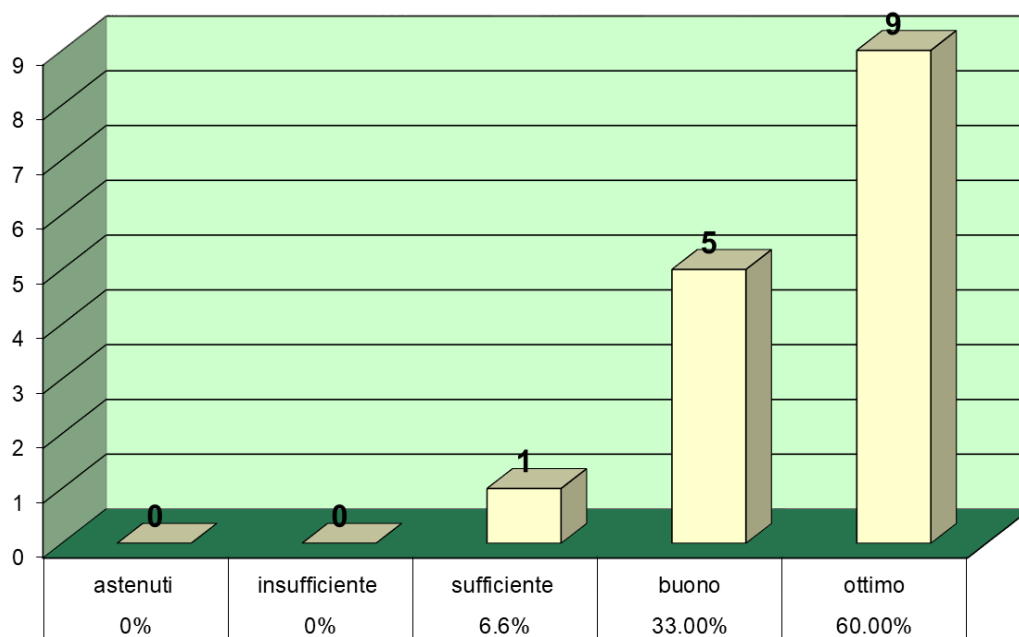
Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025

Centro Socio Riabilitativo Diurno
4 la sua privacy vien rispettata in maniera:
anno 2025



Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025

Centro Socio Riabilitativo Diurno
5 come valuta il nostro ambiente?
anno 2025



Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025