

# Carta dei Servizi

*CASA autonomo...MIA*

FONDAZIONE MAGANETTI





## **Carta dei Servizi – CASA auto...MIA**



Comunità Montana  
Valtellina di Tirano



---

***San Michele Società cooperativa sociale***  
*P.zza Basilica, 15 – 23037 – Tirano (SO)*  
*P. IVA 00785150145*

---

### ***Recapiti CASA auto...MIA:***

*Tel.* 0342 – 704334  
*Fax* 0342 – 704768  
*E-Mail* [r.osmetti@coopsanmichele.com](mailto:r.osmetti@coopsanmichele.com)

### ***Recapiti Cooperativa:***

*Tel.* 0342 – 704334  
*Fax* 0342 – 704768  
*E-Mail*  
*Cooperativa:* [info@coopsanmichele.com](mailto:info@coopsanmichele.com)  
*Direzione Generale:* [direzione@coopsanmichele.com](mailto:direzione@coopsanmichele.com)  
*Sito Web:* [www.coopsanmichele.com](http://www.coopsanmichele.com)

**Indice**

La <i>Mission</i>	pag.	4
Cos'è la Carta dei Servizi	“	5
Finalità e principi ispiratori	“	5
Destinatari	“	6
La Struttura	“	6
Organizzazione e ruoli	“	6
Tipologia di offerta	“	7
Presenza in carico dell'Utente	“	7
Ingresso in Struttura	“	8
Il progetto educativo	“	8
Funzionamento	“	9
Attività proposte in struttura	“	9
Prestazioni incluse nella retta	“	10
Prestazioni a pagamento non incluse nella retta	“	10
Retta	“	10
Dimissioni	“	10
Coinvolgimento della figura di riferimento	“	11
Procedure per il reclamo	“	11
Valutazione del grado di soddisfazione	“	12
Privacy	“	12



---

## **La Mission**

*Se un uomo non sa  
verso quale porto è diretto,  
nessun vento è quello giusto*  
Seneca

*La Cooperativa Sociale San Michele sorge per iniziativa di operatori e volontari legati alle attività sociali dell'Opera Don Guanella. Con la spinta e il sostegno del territorio, delle istituzioni e della stessa Congregazione religiosa abbiamo ritenuto opportuno proseguire l'attività svolta per oltre venti anni nel cinquecentesco palazzo San Michele e non disperdere un patrimonio umano di esperienza e professionalità acquisite.*

*Ci riconosciamo nei valori della democrazia, dell'uguaglianza, della solidarietà e dell'equità; il nostro operato è eticamente orientato all'onestà, trasparenza, pari opportunità, responsabilità e giustizia sociale.*

*Guardiamo a questi valori accogliendo i principi propri della cooperazione: l'adesione è libera e volontaria; la nostra cooperativa è un'organizzazione democratica (un socio, un voto), è autonoma ed indipendente, non ha fini di lucro soggettivo, si basa sull'aiuto reciproco dei propri membri, opera attivamente nella comunità locale, collaborando anche con altre cooperative e consorzi.*

*Intendiamo svolgere la nostra attività protesi a migliorare la qualità della vita e il ben-essere di quanti a noi si rivolgono, siano essi fruitori, operatori o risorse libere; privilegiamo la persona e la sua unicità, ispirandoci a principi di solidarietà umana e cristiana, tenendo sempre presente la centralità della persona, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni personali e sociali.*

*Nell'ambito delle nostre attività offriamo servizi ad alto contenuto relazionale, diversificati ed efficaci, a singole persone, famiglie e comunità. Interagiamo attivamente, come risorsa e stimolo culturale, con il territorio di appartenenza, il mondo della cooperazione e le istituzioni.*

*Promuoviamo il miglioramento costante della qualità nei nostri servizi e attività, anche attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. Siamo aperti a nuove esperienze e nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita umana e professionale dei soci.*



---

## **Cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è il documento col quale la Cooperativa assume una serie di impegni nei confronti dei propri utenti, dei loro familiari, della Comunità e delle Istituzioni: è qui che sono definite le prestazioni offerte e con quali modalità vengono erogate e sempre qui sono indicati gli standard di qualità garantiti. Copia di tale documento viene distribuita agli utenti o ai loro familiari di riferimento/figure giuridiche di riferimento all'ingresso o ogni qual volta vengano effettuate modifiche sostanziali.

La Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli utenti, e si basa su una serie di principi generali, quali l'uguaglianza, l'imparzialità, la libertà di scelta, l'efficienza e soprattutto la partecipazione attiva dell'utente, che ha il ruolo principale di feedback sulla qualità erogata dal servizio.

Tale documento viene consegnato, con modulo di presa visione, in via preferenziale tramite posta elettronica (anche certificata, PEC), in alternativa tramite posta ordinaria, fax o *brevi manu*.

---

## **Finalità e principi ispiratori**

“CASA autonomo...MIA” è un servizio che rappresenta una risposta per le persone con disabilità che, per svariati motivi, non sono più in condizione di vivere nella propria abitazione (per la mancanza della capacità di provvedere in modo autonomo alla cura di sé stessi e all'ambiente domestico, per l'assenza di una rete familiare o per un desiderio di autonomia).

“CASA autonomo...MIA” attualizza il diritto di ogni uomo e di ogni donna con disabilità di condurre una vita dignitosa e di ricevere l'aiuto e le cure indispensabili secondo la propria necessità.

E' nostra convinzione che la residenzialità non debba essere considerata solo come un'emergenza, ma come parte di un naturale sviluppo di una “vita indipendente” e quindi un'opportunità concreta di sperimentarsi in un contesto adulto di emancipazione. In quest'ottica nasce l'idea di un “Dopo di Noi” che possa ospitare persone con disabilità offrendo loro una CASA, un ambiente accogliente sereno come quello familiare che li ha supportati fino ad allora, ma anche degli stimoli per una gestione più efficace ed autonoma della quotidianità, anche in ottemperanza di alcuni principi universalmente condivisi:

### **Eguaglianza**

Ogni ospite è considerato alla pari degli altri e ha diritto al rispetto della propria persona e delle proprie idee. Non si pongono distinzioni di sesso, razza, religione, ideali politici e quant'altro possa essere considerato fonte di discriminazione. Gli ospiti sono liberi di mantenere e manifestare le proprie idee, desideri e consuetudini, nei limiti concessi dal buon funzionamento di “CASA autonomo...MIA”.



## Carta dei Servizi – CASA autonomo...MIA

### **Imparzialità**

“CASA autonomo...MIA” viene organizzata senza privilegiare alcun ospite ma ponendo attenzione su tutti e su ciascuno, sulla base di regole fissate dalla prassi, in ragione delle differenti esigenze degli ospiti e della funzionalità ottimale del servizio stesso.

### **Continuità**

È uno degli aspetti imprescindibili del servizio, per sua stessa natura. I nostri ospiti hanno diritto alla continuità dell'erogazione della prestazione, senza interruzione, ventiquattro ore su ventiquattro.

---

### **Destinatari**

“CASA autonomo...MIA” prioritariamente è rivolta a giovani adulti con disabilità grave sia fisica che psichica prive del sostegno familiare, e che posseggano le caratteristiche definite all'interno della Legge sul Dopo di Noi n.112/2016 e successivi decreti attuativi (sia in Gruppo appartamento con ente gestore, che come accompagnamento all'autonomia, che come pronto intervento).

La disabilità grave:

- ✓ non deve essere determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità;
- ✓ deve essere accertata, ai sensi dell'art.3 comma 3 della Lg. n.104/1992, nelle modalità indicate all'art.4 della medesima legge;

Nel caso specifico dei percorsi di accompagnamento all'autonomia per l'emancipazione dal contesto familiare, l'età dei destinatari dovrà essere compresa tra i 18 ed i 30 anni, come da indicazioni fornite dalle Linee operative locali dell'Ambito di Tirano ai sensi della DGR 3404 del 20/07/2020.

---

### **La Struttura**

L'appartamento, all'interno di una casa completamente ristrutturata nella zona storica di Tirano, è inserito in uno stabile molto grande raggiungibile comodamente sia a piedi che con l'auto. Ubicato al secondo piano del palazzo, è privo di barriere architettoniche, ed è dotato di un ascensore (che arriva direttamente all'interno dell'appartamento) con un'ampia zona giorno con uno spazio cucina (costruita con accorgimenti per persone disabili) e uno spazio soggiorno in open space. Le tre camere da letto si trovano sullo stesso piano (per un totale di 5 posti letto e un divano letto per l'operatore sito nella parte ampia del salotto). Ci sono 2 bagni attrezzati per disabili. La cucina è provvista di piastre a induzione e il riscaldamento è autonomo. Il collegamento con il territorio, garantito dalla locaz



## **Carta dei Servizi – CASA autonomo...MIA**

ione centrale dello stabile, risulta essere indispensabile, non solo per la creazione di sinergie che permettono agli abitanti di “CASA autonomo...MIA” di intrecciare relazioni significative con il vicinato, ma diventa altresì una risposta al bisogno delle persone, che si trovano in uno stato di disagio, di vivere una vita, dal punto di vista delle relazioni sociali, il più normale possibile.

---

### **Organizzazione e ruoli**

All'interno del servizio operano, in équipe, varie figure professionali:

**Direttore del Servizio:** compete la responsabilità di gestione delle risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie alla gestione del servizio, in raccordo con il Direttore Generale della cooperativa ed in base agli obiettivi individuati dal CdA.

**Coordinatore:** si occupa, in collaborazione con il Direttore del Servizio, dell'organizzazione operativa, si riunisce e confronta con il Direttore.

**Educatore-OSS (Operatore Socio-Sanitario)-ASA (Ausiliario Socio-Assistenziale):** propone, in collaborazione con il servizio sociale di base, interventi mirati per la promozione di progetti personalizzati per il “Dopo di noi” e per la sperimentazione di soluzioni innovative per la vita indipendente per persone con disabilità senza il necessario supporto familiare; identifica i bisogni degli utenti con percorsi programmati di accompagnamento verso l'autonomia ed uscita dal nucleo d'origine, con programmi di accrescimento, consapevolezza, sviluppo di competenze per la gestione della vita quotidiana e il raggiungimento di un maggior livello di autonomia;

**Altre figure professionali e volontari** funzionali alla realizzazione delle attività.

---

### **Tipologia di offerta**

**“Dopo di noi”:** interventi di supporto alla residenzialità presso soluzioni alloggiative che si configurano come gruppo appartamento con ente gestore,

**“Accompagnamento all'autonomia”:** percorsi di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine, programmi per l'accrescimento della consapevolezza, l'abilitazione e lo sviluppo delle competenze per favorire l'autonomia delle persone con disabilità grave ed una migliore gestione della vita quotidiana;

**“Pronto Intervento”:** interventi, in situazioni di emergenza, di permanenza temporanea in soluzione abitativa extra-familiare;

---

### **Presenza in carico dell'Utente**

#### Presentazione della domanda

## **Carta dei Servizi – CASA autonomo...MIA**

L'utente, il tutore/amministratore o il familiare interessato può presentare domanda:

- ✓ presso gli uffici dell'Ente gestore
- ✓ presso l'Ufficio di Piano del Distretto d'appartenenza;

Posti sul "Dopo di noi": l'inserimento della persona con disabilità avverrà in seguito alla valutazione dell'equipe multidisciplinare (ASST, Servizio sociale di base). Tale servizio è compatibile con la frequenza di servizi diurni (CDD, CSE, SFA) ed ADI.

Posti di "Accompagnamento all'autonomia": l'inserimento della persona con disabilità avverrà in seguito alla valutazione dell'equipe multidisciplinare (ASST, Servizio sociale di base). Tale servizio è compatibile con la frequenza di servizi diurni (CDD, CSE, SFA), ADI, SAD.

Posti di "Pronto Intervento": l'inserimento della persona con disabilità avverrà in seguito a segnalazione all'ente gestore o all'ufficio di piano e non potrà avere una durata superiore ai 60 giorni.

---

### **Ingresso in Struttura**

L'ingresso in appartamento, a seguito di valutazione positiva, viene concordato con il Responsabile, dopo l'incontro con l'utente e/o il familiare di riferimento ed eventualmente i Servizi invianti, in cui vengono condivise tutte le informazioni utili alla miglior riuscita del progetto. L'inserimento della persona avviene, dove possibile, secondo una tempistica definita con la famiglia e con il servizio sociale di base, per favorire la graduale conoscenza reciproca e un accompagnamento nella presa in carico.

#### Elenco dei documenti da produrre all'atto dell'inserimento

- Carta d'Identità in corso di validità;
- Carta regionale e Tessera di esenzione ticket in corso di validità;
- Copia del Decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- Copia di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale dell'utente;
- Copia di relazioni educative, ove esistenti, redatte da eventuali servizi di provenienza;
- Terapia farmacologia in corso;
- Segnalazione medica di eventuali allergie farmacologiche e non.

L'ingresso in "CASA autonomo...MIA" prevede la stipula di un contratto tra le parti interessate, come richiesto dalla normativa vigente.

---

### **Il progetto educativo**

### **Carta dei Servizi – CASA autonomo...MIA**

Il progetto educativo generale è finalizzato al consolidamento delle autonomie, allo sviluppo di nuove e al miglioramento della competenza sociale. Nella CASA non vengono svolte attività strutturate, ma gli ospiti saranno stimolati e guidati ad occuparsi prevalentemente della quotidianità: si porrà attenzione affinché gli ospiti siano il più possibile autonomia nell'igiene personale e nell'abbigliamento, nel mantenere in ordine e rendere accogliente il proprio spazio, nell'utilizzare in modo appropriato il denaro, nel pianificare il proprio tempo libero. Si potrà decidere di uscire per una passeggiata, un film, un evento interessante oppure dedicare del tempo ad attività ricreative, artistiche; ascoltare musica o altro, da soli o in gruppo, guardare la tv, giocare o lavorare a computer, navigare su internet, decidere per una vacanza o una gita. Ci si auspica pertanto che il nuovo “nucleo familiare” formato dagli ospiti presenti non resti chiuso in casa ma sia aperto al territorio, curando particolarmente i rapporti interpersonali con gli altri, scambiandosi telefonate, visite, doni, rendendosi utile per quelle abilità di cui dispone verso le persone esterne, per una inclusione nel contesto sociale. Gli operatori della CASA, in maniera sinergica con i Servizi Sociali, faciliteranno e supporteranno questo processo di autogestione e promuoveranno ogni iniziativa possibile per l'inclusione, il superamento delle discriminazioni e per accendere iniziative calorose e solidali da parte del territorio circostante.

#### ***Specifica per percorsi di accompagnamento all'autonomia***

Più ancora che nel “*Dopo di noi*”, le progettualità sono sviluppate con un insieme di azioni a forte rilevanza educativa, tesa a promuovere l'autodeterminazione e la consapevolezza necessaria per sostenere la scelta di avviare un percorso graduale di distacco e separazione dai genitori e/o dai servizi residenziali per avviare un percorso di vita adulta indipendente basato sulla coabitazione.

Tale percorso di accompagnamento all'autonomia non può che strutturarsi come processo graduale costruito per fasi successive che interessano la persona con disabilità ed il suo contesto di vita. Gli interventi sono quindi diretti alla:

- ✓ **Persona con disabilità:** interventi volti a sostenere, sviluppare e consolidare la possibilità di autodeterminarsi (possibilità di scegliere e di indicare le proprie preferenze). La direzione è quella di acquisire una soggettività adulta, per la quale si intende la rappresentazione di sé come persona che può essere rispettata e riconosciuta nelle sue scelte e preferenze, ma che deve anche confrontarsi con una serie di responsabilità e di impegni da rispettare (non solo rispetto alla scelta della coabitazione, ma anche nei vari contesti di vita quotidiana), il supporto è quindi collegato all'acquisizione di competenze e capacità della vita adulta (saper fare);
- ✓ **Famiglia:** interventi volti all'accompagnamento nella presa di coscienza che il percorso di emancipazione del proprio congiunto dalla vita con i genitori e/o servizi residenziali costituisce un percorso di adultità fisiologico e proprio della con-

dizione umana e per tali ragioni necessita di essere pensato e progettato mediante gli opportuni sostegni;



Comunità Montana  
Valtellina di Tirano

### **Carta dei Servizi – CASA autonomo...MIA**

- ✓ **Il contesto di vita comunitario** costituito soprattutto dalle relazioni tra le persone con disabilità ed i luoghi di vita della comunità.

Verrà definito un P.E.I. sulla base del P.I. definito dall'equipe di valutazione Multidisciplinare e condiviso dalla persona con disabilità e dalla sua famiglia.

---

#### **Funzionamento**

“CASA autonomo...MIA” prevede un’apertura di 365 gg all’anno per h 24.

La preparazione dei pasti e la pulizia degli spazi è affidata all’operatore in servizio e svolta in collaborazione con gli ospiti stessi. Gli orari della colazione, del pranzo e della cena dovranno corrispondere (così come quelli dell’alzata e del riposo) ai ritmi di vita familiari e personali.

---

#### **Attività proposte in Struttura**

Le attività sono da considerarsi “strumenti” attraverso cui favorire la piena realizzazione dell’individuo e il raggiungimento di un’autonomia trasferibile, ove possibile, entro i differenti contesti di vita, personali e sociali. Gli operatori, nell’ottica di contribuire al miglioramento della Qualità della Vita di ogni persona con disabilità, evidenziano le aree di intervento su cui declinare le singole attività e le relative strategie operative.

In generale, si possono indicare due macro-aree nelle quali far rientrare le varie attività:

- interne alla struttura o comunque legate ad essa e specificamente indirizzate al potenziamento delle autonomie personali legate alla gestione della quotidianità;
- esterne e connesse all’ambiente circostante, maggiormente orientate allo sviluppo delle abilità interpersonali e volte alla conoscenza delle risorse del territorio.

---

#### **Prestazioni incluse nella retta**

Nella retta sono incluse le seguenti prestazioni:

Servizio assistenziale/educativo: presenza di un operatore durante tutte le ore di fruizione del servizio;

Servizio mensa/pulizie/guardaroba e lavanderia

Il servizio è garantito dalla Cooperativa San Michele con personale proprio.

## Carta dei Servizi – CASA autonomo...MIA

### Prestazioni a pagamento non incluse nella retta

#### Gite – soggiorni estivi - uscite sul territorio – feste

Eventuali uscite sul territorio per la partecipazione ad eventi di particolare importanza o semplicemente per svago, come gite di uno o più giorni e soggiorni climatici al mare, lago o in montagna. Per le gite e i soggiorni, oltre al normale pagamento della retta, è previsto un costo aggiuntivo giornaliero che verrà preventivamente comunicato di volta in volta, in base alle modalità di realizzazione; la partecipazione a gite, soggiorni e uscite è subordinata a specifica autorizzazione rilasciata dal familiare di riferimento o dal legale rappresentante.

Vestituario e cura dell'igiene personale: sarà a carico di ogni ospite l'acquisto di beni ed effetti personali relativi alla cura di sé;

Assistenza ad personam: l'importo del contributo richiesto verrà comunicato di volta in volta con adeguato anticipo, in base alle prestazioni richieste.

### Retta/Voucher

L'importo della retta giornaliera a carico dell'utente (incluso l'eventuale contributo degli Enti Locali) è indicato nell'Allegato A. Il corrispettivo dovuto deve essere saldato entro 30 giorni dal ricevimento della fattura emessa trimestralmente o al termine della prestazione di assistenza per periodi di durata inferiore; la retta può subire, in corso d'anno, l'eventuale adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e/o ai costi sostenuti dall'Ente gestore.

Per i percorsi di accompagnamento e per promuovere percorsi finalizzati all'emancipazione dal contesto familiare, l'UdP può mettere a disposizione un voucher annuale pro capite dell'importo massimo di € 4.800,00.

I percorsi attengono a:

- ✓ acquisire autodeterminazione: consapevolezza di sé e consolidare il proprio benessere emozionale;
- ✓ acquisire/riacquisire una percezione di sé come persona adulta per emanciparsi dalla famiglia e o dal servizio residenziale;
- ✓ rivalutare le proprie abitudini rispetto alla partecipazione sociale, con riferimento anche alle opportunità di occupazione;
- ✓ intervenire sui fattori ambientali che da un lato possano essere facilitatori per una buona attuazione del Progetto Individuale e più in generale promuovano una sensibilizzazione del contesto nei confronti di percorsi di adultità delle persone con disabilità.

Il voucher si intende onnicomprensivo dell'attività realizzata da educatori professionali a diretto contatto con le persone con disabilità e per le attività di programmazione e



## **Carta dei Servizi – CASA autonomo...MIA**

verifica, incontri con il case manager, altri operatori e interlocutori del territorio, materiale, spese di gestione.

Potranno essere individuate e proposte alle persone con disabilità e alle famiglie attività che comportano spese aggiuntive (esempio soggiorni), nel qual caso verrà richiesta una compartecipazione.

Potrà inoltre essere riconosciuto da parte dell'UDP un voucher annuale pro capite fino a 600,00 € per assicurare:

- ✓ Consulenza e sostegni individuali e di gruppo ai familiari.

Il voucher si intende omnicomprensivo dell'attività realizzata da educatori professionali e/o psicologi a diretto contatto i familiari e per le attività di programmazione e verifica, incontri con altri operatori e interlocutori del territorio, eventuale materiale, spese di gestione.

Gli incontri potranno essere gestiti anche in collaborazione con operatori del Servizio Sociale e/o dei servizi specialistici di ASST.

---

### **Dimissioni**

L'utente può essere dimesso dal Servizio per i seguenti motivi:

- ✓ uno stato di salute tale da richiedere prestazioni che la struttura non riesce a garantire;
- ✓ comportamenti incompatibili con la vita comunitaria;
- ✓ reiterate e prolungate inadempienze nel pagamento della retta di frequenza;
- ✓ gravi mancanze dell'utente, dei familiari o della figura giuridica di riferimento nel rispetto di eventuali regolamenti interni e del contratto d'ingresso;
- ✓ disaccordo con l'utente o con la figura referente, in relazione al progetto.

L'ospite ha diritto al mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero o per assenze temporanee giustificate, fermo restando il pagamento della retta giornaliera anche per i giorni di assenza.

In caso di trasferimento dell'ospite su altro Servizio il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso della persona (redigendo una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale della persona).

---

### **Coinvolgimento della figura di riferimento**



## Carta dei Servizi – CASA autonomo...MIA

Nella prospettiva di mantenere il più possibile la stretta collaborazione tra Servizio e famiglia d'origine e/o figura giuridica di riferimento, verranno periodicamente effettuati incontri con i familiari o le figure giuridiche di riferimento per la condivisione dei piani individualizzati.

---

### Procedure per il reclamo

Gli utenti e i loro familiari, le associazioni di volontariato o di tutela dei diritti della persona disabile, purché accreditate presso la Regione o presso il Servizio stesso, possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità del servizio. Tale diritto può essere esercitato mediante:

- ✓ apposita scheda (Allegato C) da consegnare o inviare presso la sede amministrativa della Cooperativa (via mail, fax, posta o *brevi manu*);
- ✓ segnalazione telefonica, via fax o E-mail alla Direzione della Cooperativa;
- ✓ colloquio con il Direttore della Cooperativa o, in subordine e in assenza dello stesso, con il Direttore di struttura.

Le osservazioni, le opposizioni e i reclami devono essere presentate entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza di atti o comportamenti impropri all'interno del servizio.

Entro successivi 30 giorni, la Direzione della Cooperativa comunicherà all'interessato le misure prese per la soluzione del problema.

Qualora la risposta non sia soddisfacente l'utente, gli enti o le persone citate al primo punto, possono presentare, con le medesime modalità di cui sopra, istanza di riesame del reclamo.

---

### Valutazione del grado di soddisfazione

Annualmente viene somministrato all'utente, al familiare/figura giuridica di riferimento un questionario di soddisfazione (Allegato C) sull'andamento del Servizio; i risultati dell'indagine vengono esposti nella bacheca interna al Servizio.

---

### Privacy

La San Michele Società cooperativa sociale si è dotata, a norma di legge, del Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati; ne rispetta i contenuti e le determinazioni

mettendo in atto quanto ivi prescritto. Il documento si applica al trattamento dei dati personali raccolti dalla Cooperativa nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, secondo quanto disposto dal Reg (UE) 2016/679.



Comunità Montana  
Valtellina di Tirano

## **Carta dei Servizi – CASA autonomo...MIA**

---

### **Allegati**

ALLEGATO A: retta.

ALLEGATO B: questionario di soddisfazione utenti/famigliari.

ALLEGATO C: modulo segnalazioni.

---

### **Note di revisione**

Il presente documento è stato realizzato nel mese di agosto 2021.