

# *Cooperativa Amicizia*



## *Servizio per i Disturbi Specifici dell'Apprendimento*

### *Carta dei servizi*



## INDICE

ENTE GESTORE.....	3
STRUTTURA .....	3
NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	4
DESTINATARI .....	4
FINALITÀ .....	4
ACCESSO AL SERVIZIO .....	5
PERCORSO DIAGNOSTICO .....	5
EQUIPE DI RIFERIMENTO.....	7
COSTI .....	7
LA TUTELA DELLA PRIVACY .....	7
IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE .....	7
L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).....	7
IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO .....	8
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI .....	8

## **I DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO**

I Disturbi Specifici dell'Apprendimento interessano alcune specifiche abilità dell'apprendimento scolastico, in presenza di un funzionamento intellettivo adeguato all'età anagrafica, in assenza di patologie neurologiche e di deficit sensoriali. Sono coinvolte in tali disturbi: l'abilità di lettura, di scrittura, di fare calcoli. Sulla base dell'abilità interessata dal disturbo, i DSA assumono una denominazione specifica: dislessia (lettura), disgrafia e disortografia (scrittura), discalculia (calcolo).

Posto nelle condizioni di attenuare e/o compensare il disturbo, infatti, lo studente può raggiungere gli obiettivi di apprendimento previsti. Inoltre, è da notare che l'alunno con DSA sviluppa stili di apprendimento specifici, volti a compensare le difficoltà incontrate a seguito del disturbo.

Per il raggiungimento del successo formativo ed a garanzia del diritto allo studio degli alunni con DSA, la legge 170/2010 dispone che le istituzioni scolastiche si impegnino nell'uso di una didattica individualizzata e personalizzata non intesa solo come utilizzo di strumenti compensativi e misure dispensative, ma anche nella scelta delle metodologie didattiche.

## **ENTE GESTORE**

L'Amicizia Società Cooperativa Sociale costituita il 14/07/1983 rappresenta un punto di riferimento fondamentale nel territorio della Provincia di Lodi per quanto attiene al sistema d'offerta degli interventi rivolti alle persone con disabilità. La Cooperativa Amicizia è ente gestore di strutture sociosanitarie diurne e residenziali accreditate dalla Regione Lombardia e servizi socioassistenziali convenzionati con le aziende consortili del territorio.

La Cooperativa Amicizia non ha scopo di lucro, persegue l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'inclusione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira al messaggio cristiano e alla dottrina sociale della Chiesa; si propone di offrire un servizio fondato su precise competenze professionali, sui valori della mutualità, della solidarietà, del prendersi cura, della responsabilità, dell'affermazione del primato e dell'unicità dell'uomo, dell'impegno, dello spirito comunitario e del legame con il territorio. La filosofia di fondo che contraddistingue l'agire della Cooperativa si basa sulla centralità della persona e della famiglia ed è tesa a perseguire il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, al fine di consentire il maggior benessere e la migliore qualità della vita possibili per i destinatari dei propri interventi e delle loro famiglie.

## **STRUTTURA**

La cooperativa si trova nel centro storico di Codogno, in via F. Cavallotti n.6.

Il percorso valutativo svolto dall'equipe multidisciplinare DSA viene effettuato negli spazi dell'ambulatorio riabilitativo per minori.

La struttura è collocata all'interno del parco Lamberti ed è composta da due piani e un'area esterna.

Al piano terra è collocata la sala d'attesa per i genitori, l'ufficio per il personale, gli spogliatoi per i bambini, una stanza di trattamento, i servizi igienici per i visitatori e il bagno attrezzato per i disabili.

Al primo piano è presente l'ambulatorio medico, due stanze per il trattamento e i servizi igienici per il personale.

All'esterno è presente un'area per le attività abilitative, sia coperta che scoperta.

All'interno del centro riabilitativo denominato "Il Centro dell'Amicizia" ambulatori minori 0-18" **opera un'équipe multidisciplinare che si occupa di certificazioni di DSA**. Con la presenza di tale équipe, il centro è soggetto autorizzato a effettuare attività di prima certificazione DSA attraverso valutazione diagnostica con trattamento dei disturbi specifici dell'apprendimento.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

L'équipe di professionisti è autorizzata da Regione Lombardia a effettuare la prima certificazione diagnostica dei disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) valida ai fini scolastici, secondo quanto stabilito dall'Accordo Stato Regioni del 25 Luglio 2012 e della Legge 170/2010.

L'équipe prevede la presenza del medico specialista in Neuropsichiatria Infantile, dello Psicologo e del Logopedista, come previsto dalla normativa vigente.

Il percorso diagnostico e la certificazione sono effettuati nel rispetto di quanto disposto dalle Consensus Conference del 2007 e 2011.

## **DESTINATARI**

I destinatari del servizio sono studenti che nel loro percorso di apprendimento scolastico presentano talune difficoltà nell'esecuzione delle richieste.

La richiesta di valutazione clinica per l'accertamento di un'eventuale presenza di DSA deve essere presentata alla segreteria del servizio dalla famiglia; tale decisione può essere presa di propria iniziativa o a seguito di un confronto con la scuola o con il pediatra di libera scelta.

## **FINALITÀ**

Il servizio DSA è finalizzato a indagare condizioni cliniche evolutive caratterizzate da difficoltà di apprendimento della lettura, della scrittura e del calcolo che si manifestano con l'inizio della scolarizzazione. Tali disturbi, che coinvolgono uno specifico dominio di abilità, lasciano intatto il funzionamento intellettuale generale. Essi, infatti, interessano le competenze strumentali degli apprendimenti scolastici.

La famiglia che rileva difficoltà nel percorso di apprendimento del figlio può confrontarsi con la scuola e/o con il pediatra e decidere di richiedere una valutazione clinica per accertare l'eventuale presenza di DSA.

L'équipe multidisciplinare attraverso la somministrazione di test standardizzati valuta il livello intellettuale e le "abilità strumentali di base" che, nello specifico, sono la lettura, la scrittura e il calcolo. Se dalla valutazione viene riscontrata la presenza di DSA, l'équipe multidisciplinare redige la certificazione sul *modulo di prima certificazione DSA*, predisposto da Regione Lombardia (nota Regionale 22 giugno 2015 Prot. H1.2015.0018622), la quale resta valida per l'intero percorso di studi. Eventuali aggiornamenti del profilo funzionale e delle indicazioni per l'intervento vengono indicati dal referente della valutazione oppure nel caso in cui la scuola o la famiglia rilevino cambiamenti significativi.

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso al servizio avviene previo appuntamento. Per informazioni generali riguardanti il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche, o per fissare un appuntamento è possibile contattare:

- 3342016760 o 0377430508, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00

- Email: [uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it](mailto:uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it)

- Sito Web: [www.cooperativa-amicizia.it](http://www.cooperativa-amicizia.it)

I giorni di chiusura della cooperativa coincidono solitamente con le principali festività civili e religiose.

## **PERCORSO DIAGNOSTICO**

### ➤ ***PRIMA VISITA DI ACCOGLIENZA, RACCOLTA ANAMNESI E VALUTAZIONE DELLE PROBLEMATICHE PRESENTATE, SEGNI E SINTOMI***

Particolare attenzione è posta all'analisi della domanda e del motivo dell'invio, all'eventuale familiarità per DSA, alla presenza di pregressi disturbi del linguaggio e alla lingua parlata dalla famiglia. In fase di accoglienza si dedica inoltre un approfondimento dello sviluppo relativo all'acquisizione delle principali tappe psicomotorie. Al fine di procedere con la valutazione, vengono poi esposti i protocolli di intervento e i costi e viene richiesto il consenso informato e la firma dei moduli della privacy ad entrambi i genitori del minore.

### ➤ ***PROTOCOLLO DI I LIVELLO***

Il protocollo di I livello è volto all'individuazione d'indicatori di presenza di DSA a cui segue un ulteriore eventuale approfondimento diagnostico mediante test di secondo livello e stima del profilo neuropsicologico ed emotivo:

- *Valutazione relativa alla presenza/assenza di patologie neurologiche.* Tale indagine viene effettuata dalla figura professionale del neuropsichiatra infantile e comprende l'Esame Obiettivo Neurologico attuato con particolare attenzione alla lateralità, alla motilità oculare, al controllo posturale, alla condizione motoria e alle abilità prassiche.
- *Valutazione relativa alla presenza/assenza di condizione psicopatologiche primarie.* Tale valutazione si pone come obiettivo l'indagine degli aspetti emotivi e relativi alla struttura psichica del bambino. Essa avviene mediante colloquio psicologico clinico, compilazione di questionari e strumenti clinici specifici.
- *Valutazione dell'efficienza intellettuale* mediante l'uso di test standardizzati quali WISC-IV (Wechsler Intelligence Scale for Children, Fourth Edition) o successive versioni.
- *Valutazione relativa agli apprendimenti mediante i seguenti strumenti:*

- a) lettura di un brano (correttezza e rapidità); nuove prove di lettura MT per la scuola elementare, per la scuola media inferiore, per la scuola secondaria di II grado (Cornoldi C. e Colpo G.); prove MT-3 cliniche, MT 16-19.
- b) lettura di liste di parole e non parole (correttezza e rapidità); DDE-2; batteria per la Valutazione della Dislessia e della Disortografia Evolutiva-2 (Sartori G., Job R., Tressoldi P.)
- c) scrittura nella componente ortografica; batteria per la valutazione della Scrittura e della Competenza Ortografica nella Scuola dell'Obbligo (Cornoldi C. e Tressoldi P.). Viene utilizzata anche la scrittura di liste di parole e non parole, frasi e scrittura spontanea.
- d) abilità di calcolo nella componente di calcolo scritto, a mente, lettura e scrittura di numeri; batteria per la Discalculia Evolutiva-2 (BDE-2); test per la diagnosi dei disturbi dell'elaborazione numerica e del calcolo in età evolutiva (Biancardi A. e Nicoletti C.); prove MT Avanzate di Lettura e Matematica 2 per il biennio della scuola secondaria di II grado.
- e) area grafo-motoria: valutazione della fluenza di scrittura (batteria per la valutazione della Scrittura e della Componente Ortografica nella Scuola dell'Obbligo (Cornoldi C. e Tressoldi P.) con analisi qualitativa della postura, dell'impugnatura e le caratteristiche del segno grafico. Utili anche approfondimenti (II livello) mediante Test BHK (Scala sintetica per la valutazione della scrittura in età evolutiva (Di Brina C. e Rossini G.)
- f) abilità metafonologiche e programmazione fonologica.

I test descritti rappresentano la scelta iniziale al fine di procedere con il protocollo ideato. È tuttavia possibile sostituirlo con test altrettanto validi o selezionati in base all'esigenza clinica.

#### ➤ **ULTERIORE APPROFONDIMENTO DIAGNOSTICO (II LIVELLO)**

- a) Colloquio psicodiagnostico approfondito per la valutazione del profilo di personalità del minore e dell'assetto emotivo con somministrazione di test proiettivi; analisi del disegno; osservazione di gioco.
- b) Analisi dettagliata del profilo cognitivo e neuropsicologico del minore tra cui indagini nelle seguenti aree: attenzione (sostenuta, selettiva, visiva e uditiva: test della campanelle, BVN 5-11, 12-18, scala NEPSY-II); linguaggio e suoi prerequisiti (abilità metafonologiche, CMF); abilità di comprensione ed espressione lessicale e sintattica; valutazione fonologica e di programmazione fonologica, prove di denominazione); memoria (verbale e visuo-spaziale con particolare attenzione alla componente fonologica); competenze di coordinazione motoria; comprensione del testo; capacità di risoluzione di problemi matematici; strategie metacognitive.

➤ **DISCUSSIONE IN EQUIPE E STESURA DELLA RELAZIONE** secondo la modulistica trasmessa con nota della Direzione Generale della Sanità del 21.11.2012 protocollo n. 33445 "Certificato del Disturbo Specifico di Apprendimento". In tale fase viene eseguita un'analisi del caso, formulate le diagnosi ed eventuali comorbilità, individuare le indicazioni terapeutiche stimandone i tempi e definendo i follow-up.

- **INCONTRO DI RESTITUZIONE ALLA FAMIGLIA E AL MINORE con impostazione del lavoro di rete** con la scuola, supporto alla stesura dell'eventuale PDP e all'introduzione degli eventuali strumenti compensativi e dispensativi. Nel corso di tale incontro viene illustrato l'esito delle prove sostenute, condivisa la diagnosi emersa, esplicate le misure compensative e/o dispensative e date le indicazioni terapeutiche. Eventuali colloqui con le strutture educative vengono concordati su richiesta. Nel corso di questa fase viene consegnata la **relazione clinica scritta** alla famiglia. Viene inoltre steso un **progetto riabilitativo** personalizzato in base al profilo emerso

## **EQUIPE DI RIFERIMENTO**

L'equipe multidisciplinare, riconosciuta con autorizzazione n. 4 è composta da:

- neuropsichiatra infantile, Dott. *Daniele Arisi*
- logopedista Dott.ssa *Portaro Sabina*
- logopedista Dott.ssa *Foglietta Micaela*
- psicologa Dott.ssa *Chiara Dallatomasina*

La Cooperativa Amicizia investe costantemente sulla formazione e l'aggiornamento professionale dei propri operatori per dotarli di strumenti e *know how* sempre più adeguati ed efficaci da poter utilizzare nel lavoro quotidiano con gli utenti e le famiglie.

Alla formazione quale leva strategica per garantire un servizio e prestazioni di qualità, viene affiancata altresì una costante e specifica supervisione che accompagna gli operatori e garantisce quel valore aggiunto in termini di sicurezza, possibilità di confronto e comparazione tra punti di vista diversi, che stimola tutti a dare il meglio di sé.

## **COSTI**

L'importo dell'inquadramento diagnostico comprensivo di quanto esposto considerando indagine di primo e secondo livello sarà di 460 euro.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

La Cooperativa Amicizia assicura che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle norme di cui al D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento U.E. 679/2016.

## **RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE**

La famiglia-Tutore/Amministratore di Sostegno tramite richiesta scritta può richiedere una copia della documentazione al Direttore della Cooperativa Amicizia, la quale si impegna a consegnare gratuitamente quanto dovuto entro 15 giorni dalla richiesta.

## **UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

È facoltà dei famigliari formulare reclami rispetto al servizio erogato; i reclami dovranno essere formulati per iscritto su carta semplice ed inoltrati presso la sede legale della Cooperativa all'attenzione

del Responsabile dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP), la Consigliera Maserati Simona. L'URP provvederà ad esprimersi formalmente in ordine al reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso. È facoltà dell'utente e dei famigliari, previa richiesta scritta indirizzata alla stessa Cooperativa, richiedere l'accesso e il rilascio (gratuito) della documentazione personale di carattere amministrativo e socio sanitario. Le tempistiche e le modalità sono definite in apposito regolamento consultabile da parte dell'utente e dei famigliari presso l'URP al quale andrà inoltrata la richiesta di accesso (allegato 1).

## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

Entro la fine di ogni anno viene somministrato ai caregiver un questionario finalizzato a valutare il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Una volta elaborati i dati, viene fornita ai caregiver una restituzione in merito agli esiti del questionario (allegato 2)

## **DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI**

La SEDE AMMINISTRATIVA E OPERATIVA si trova in VIA FELICE CAVALLOTTI 6, 26845 CODOGNO – LODI

### **COME RAGGIUNGERCI**

#### In auto:

- da Piacenza percorrere la via Emilia (direzione Milano). Lasciare la via Emilia seguendo e indicazioni per Fombio e Codogno;
- da Lodi percorrere la via Emilia (direzione Piacenza). Arrivati a Casalpusterlengo, seguire per Codogno;
- da Milano immettersi sull'autostrada A1 (direzione Piacenza Bologna) uscita Casalpusterlengo. Seguire le indicazioni per Codogno;
- da Pavia seguire le indicazioni per Belgioioso. Arrivati a Casalpusterlengo, seguire le indicazioni per Codogno;
- da Cremona seguire le indicazioni per Cavatigozzi, Acquanegra, Pizzighettone, Maleo e proseguire per Codogno.

#### In treno:

- da Piacenza prendere la linea Piacenza-Milano. Scendere alla fermata di Codogno;
- da Lodi prendere la linea Milano-Piacenza. Scendere alla fermata di Codogno;
- da Milano prendere la linea Milano-Piacenza oppure la Milano-Mantova. Scendere alla fermata di Codogno;
- da Pavia prendere la linea Pavia-Mantova. Scendere alla fermata di Codogno;
- da Cremona prendere la linea Mantova-Milano. Scendere alla fermata di Codogno.

## **NORME ANTI-COVID PER L'ACCESSO AL SERVIZIO**

A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, sono state attuate alcune disposizioni per l'accesso al servizio per i Disturbi Specifici dell'Apprendimento.

### **Referente Covid-19 e Comitato Multidisciplinare**

È stato designato, in data 19 marzo 2020, il dott. Pietro Belloni quale Referente per la prevenzione e controllo delle ICA e specificatamente per COVID-19, il quale deve svolgere un ruolo di supporto e di



esempio, e costantemente ricordare agli operatori e ai residenti l'importanza delle misure preventive e le precauzioni relative alla diffusione dell'infezione da SARS-CoV-2. Deve inoltre effettuare e supervisionare il monitoraggio attento delle pratiche per il contenimento dell'infezione da Covid-19 in sinergia con le autorità sanitarie locali.

In data 11 giugno 2020, la cooperativa ha inoltre costituito un Comitato Multidisciplinare di supporto nell'ambito delle infezioni correlate all'assistenza e, più in generale, del risk management.

Il Comitato ha finalità di definire e rendere applicative tutte le procedure atte a prevenire e contrastare la diffusione del contagio all'interno della struttura, oltreché di pianificare, coordinare e monitorare gli interventi e le soluzioni organizzative più appropriate e sostenibili.

Il Comitato Multidisciplinare collabora attivamente con il Referente Covid-19 che ne fa parte insieme agli altri membri, designati tramite lettera di incarico.

### **Disposizioni per l'accesso al servizio DSA**

Allo scopo di escludere condizioni di "caso sospetto", "caso probabile" o "caso confermato", per ogni utente occorre, compilare un'autocertificazione anamnestica (ALL. 3).

Il giorno che precede l'appuntamento presso il servizio verrà effettuato un approfondimento telefonico con la persona/il genitore per individuare i livelli di rischio, verificando la presenza di sintomi simil-influenzali.

Nel caso in cui la persona che deve essere valutata sia un minore, può essere accompagnata da entrambi i genitori.

All'ingresso verrà misurata la temperatura sia alla persona da valutare sia ad eventuali accompagnatori; le temperature saranno registrata sull'apposito registro. Sarà CONSENTITO l'accesso se la temperatura corporea sarà inferiore a 37.5°C. In caso di febbre superiore ai 37.5°C o in presenza di sintomatologia simil influenzale la persona non potrà essere accolta per la valutazione. Sarà compito del familiare contattare il pediatra o il medico di medicina generale e attivare le strategie di approfondimento diagnostico e contact tracing appropriate d'intesa con ATS.

Gli accompagnatori dovranno indossare la mascherina e, ove possibile anche la persona da valutare, dovrà indossarla. A tutti sarà richiesta inoltre la disinfezione delle mani tramite apposito gel.

L'ambiente e i materiali saranno sanificati dopo ogni utilizzo. È favorito un frequente ricambio d'aria esterna.

Aggiornata al 30/06/2021

**Amicizia Società Cooperativa Sociale** 26845 Codogno (LO) - Via Felice Cavallotti, 6

Tel. 0377/430508 - Fax 0377/311001

CF e Partita IVA n. 07071980150 - Iscrizione C.C.I.A.A. n. 1139725

e-mail: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it

www.cooperativa-amicizia.it

**AMICIZIA Società Cooperativa Sociale Onlus**

*“Servizi e prestazioni per il benessere dei Diversamente abili”*

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)****Organizzazione, scopi e funzioni dell’U.R.P.**

1. Presso la Sede Legale della COOPERATIVA é attivo l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il compito precipuo di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti all’attività istituzionale e sul funzionamento della COOPERATIVA nonché sulle prestazioni erogate.
2. Le attività di comunicazione pubblica sono finalizzate a:
  - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative o regolamentari al fine di facilitarne l’applicazione;
  - b) illustrare le attività della COOPERATIVA e il loro funzionamento;
  - c) favorire l’accesso ai servizi, promovendone la conoscenza;
  - d) garantire il servizio all’utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i.
  - e) garantire l’informazione all’utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;
  - f) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici dei rapporti con l’utenza.
3. L’U.R.P. deve, inoltre, raccogliere eventuali istanze e suggerimenti, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell’utente, con l’obiettivo di promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.
4. Dietro richiesta ed apposita delega, l’U.R.P. svolge operazioni amministrative in favore di utenti ricoverati che non possano provvedervi autonomamente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell’espletamento delle funzioni della vita quotidiana.
5. Gli utenti ed i loro familiari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di competenza della COOPERATIVA. Il responsabile dell’Ufficio riceve le istanze e procede, previa adeguata istruttoria, a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quant’altro necessiti al fine di soddisfare la domanda presentata, anche risolvendo nell’immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti.
6. È fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

### **Presentazione delle istanze**

1. I soggetti individuati al comma 5 del precedente articolo esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, alternativamente:
  - mediante lettera inviata alla Cooperativa - anche tramite fax o posta elettronica - oppure consegnata direttamente all'U.R.P.;
  - mediante segnalazione telefonica o nel corso di colloquio con il personale addetto all'U.R.P.
2. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda-segnalazione; in ogni caso devono risultare espressamente i dati identificativi della persona che effettua la segnalazione.

### **Istruttoria ed evasione delle istanze**

1. Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse alla Presidenza per necessaria immediata conoscenza.
2. Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il responsabile dell'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili dei Servizi interessati, affinché provvedano ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari, anche acquisendo relazioni o pareri, per fornire adeguata risposta al richiedente.
3. Il responsabile dell'U.R.P. provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria vengono trasmesse al Presidente per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza, entro lo stesso termine di 30 gg. di cui sopra.
4. La risposta inviata all'utente va fornita in copia ai Servizi interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.
5. Il responsabile dell'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta e produca elementi integrativi.

### **Coordinamento e sovrintendenza dell'U.R.P**

1. Il Responsabile dell'U.R.P. è stato individuato con provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 21 maggio 2021 fra il personale della Cooperativa o membro del Consiglio; ad esso competono le attività di coordinamento e di sovrintendenza del servizio, l'accesso alla documentazione, l'accertamento del rispetto delle procedure di cui al presente regolamento.

Il Responsabile URP  
Maserati Simona



Il Presidente  
Mario Perotti



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE  
DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI  
“SERVIZIO DSA”**

**Compilo il presente questionario in qualità di:  
(è possibile barrare fino a due caselle es. genitore e tutore)**

- Genitore       Fratello/sorella       Altro
- Tutore       Curatore       Amministratore di sostegno

**1. Considero il livello di qualità del servizio offerto dalla Cooperativa nel suo complesso:**

- Molto Buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**2. Valuto globalmente l'intervento offerto dal servizio DSA:**

- Molto Buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**3. Ritengo lo scambio d'informazioni tra il servizio DSA e la famiglia:**

- Molto Buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**4. Valuto il livello qualitativo della consulenza specialistica:**

- Molto Buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**5. La condivisione del progetto ha coinvolto gli attori della rete previsti?**

- Famiglia
- Famiglia e scuola
- Famiglia, scuola e neuropsichiatria
- Famiglia, scuola, neuropsichiatria e servizi territoriali

**6. Valuto il livello dei servizi accessori:**

• **Pulizia ambienti**

- Molto Buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

• **Uffici amministrativi**

- Molto Buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**7. Valuto l'intervento dell'equipe in collaborazione con:**

*Voi famigliari?*

(*parent training*, colloqui individuali, sostegno nella rete di enti/servizi, indicazioni su strategie di intervento e attività da svolgere...)

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

*la scuola?*

(osservazioni a scuola, condivisione con insegnanti di interventi educativi...)

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- non previsto

*la UONPIA?*

(collaborazione e aggiornamento sul trattamento)

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- non previsto

**8. Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale:**

- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**9. Ritengo che la carta dei servizi della Cooperativa fornisca informazioni in modo:**

- Completo
- Adeguato
- Sufficiente
- Insufficiente

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_\_



**ALL.3**

**AUTOCERTIFICAZIONE PER INGRESSO DI UN OSPITE**

*(compilata da tutore/amministratore/genitore)*

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

in qualità di genitore/ tutore/amministratore/ di \_\_\_\_\_

inserito/a presso il servizio \_\_\_\_\_

**DICHIARA**

che il proprio familiare

- NON ha avuto, negli ultimi 14 giorni: febbre, tosse, difficoltà respiratoria o sintomi simil influenzali
- NON ha interagito con un caso sospetto o confermato di coronavirus
- NON è sottoposto alla misura della quarantena ovvero NON È positivo al COVID-19
- E' STATO VACCINATO

In fede (firma) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_



### **INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (da trattenere)**

La **AMICIZIA Società cooperativa Sociale**, con sede legale in via Felice Cavallotti, 6, 26845 Codogno (LO), in qualità di Titolare del trattamento (“Titolare”), La informa ai sensi della normativa nazionale applicabile e dell’alt 13 Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 (“GDPR”) che i Suoi dati personali (in seguito “Dati Personali” o anche “Dati”) saranno trattati come segue.

#### Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i seguenti Dati, Suoi e dei Suoi familiari, raccolti in occasione della compilazione del questionario e, in particolare:

Dati identificativi, quali, ad esempio, nome, cognome;

Dati sensibili quali lo stato di salute.

#### Finalità del Trattamento e base giuridica del trattamento

I Dati da Lei forniti verranno utilizzati, senza Suo previo consenso, allo scopo di far valere l'interesse legittimo del titolare al fine di tutelare l'utenza fragile presente nei nostri servizi come da disposizioni delle autorità competenti in materia di salvaguardia della salute.

#### Modalità del Trattamento

Dati saranno trattati in formato cartaceo presso gli uffici della Cooperativa per mezzo di operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, comunicazione, cancellazione e distruzione dei Dati.

#### Conferimento dei Dati

conferimento dei Dati per le finalità di cui al punto 2 sono obbligatori per accedere al servizio e l'eventuale rifiuto dell'autorizzazione comporta il mancato ingresso agli spazi.

#### Accesso ai Dati

I Dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui sopra a dipendenti e/o collaboratori del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema ed a soggetti terzi quali ad esempio RSPP, che svolgono attività in outsourcing per conto del titolare e che tratteranno i dati nella loro qualità di incaricati al trattamento.

#### Comunicazione, diffusione e trasferimento dei Dati

Dati forniti potranno essere comunicati, anche senza Suo consenso, alle autorità competenti in materia di vigilanza in caso di necessità. I Dati non verranno diffusi né trasferiti in paesi Extra UE.

#### Titolare del Trattamento

Titolare è **AMICIZIA Società cooperativa Sociale** nella persona del Legale Rappresentante, con sede legale in via Felice Cavallotti, 6, 26845 Codogno (LO)

#### Diritti dell'interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;

ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;

ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;

ottenere la limitazione del trattamento;

ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;

opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;

opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.

chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;

revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;

proporre reclamo a un'autorità di controllo. Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta tramite posta ordinaria: **AMICIZIA Società cooperativa Sociale** oppure tramite mail [urp@cooperativa-amicizia.it](mailto:urp@cooperativa-amicizia.it).

#### Tempi di conservazione

I Dati saranno conservati per un periodo di 2 mesi salvo diversa richiesta da parte delle autorità competenti.





### **INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (da riconsegnare)**

La AMICIZIA Società cooperativa Sociale, con sede legale in via Felice Cavallotti, 6, 26845 Codogno (LO), in qualità di Titolare del trattamento (“Titolare”), La informa ai sensi della normativa nazionale applicabile e dell’art. 13 Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 (“GDPR”) che i Suoi dati personali (in seguito “Dati Personali” o anche “Dati”) saranno trattati come segue.

#### 1. Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i seguenti Dati, Suoi e dei Suoi familiari, raccolti in occasione della compilazione del questionario e, in particolare:

Dati identificativi, quali, ad esempio, nome, cognome;

Dati sensibili quali lo stato di salute.

#### 2. Finalità del Trattamento e base giuridica del trattamento

I Dati da Lei forniti verranno utilizzati, senza Suo previo consenso, allo scopo di far valere l’interesse legittimo del titolare al fine di tutelare l’utenza fragile presente nei nostri servizi come da disposizioni delle autorità competenti in materia di salvaguardia della salute.

#### 3. Modalità del Trattamento

I Dati saranno trattati in formato cartaceo presso gli uffici della Cooperativa per mezzo di operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, comunicazione, cancellazione e distruzione dei Dati.

#### 4. Conferimento dei Dati

Il conferimento dei Dati per le finalità di cui al punto 2 sono obbligatori per accedere al servizio e l’eventuale rifiuto dell’autorizzazione comporta il mancato ingresso agli spazi.

#### 5. Accesso ai Dati

I Dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui sopra a dipendenti e/o collaboratori del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema ed a soggetti terzi quali ad esempio RSPP, che svolgono attività in outsourcing per conto del titolare e che tratteranno i dati nella loro qualità di incaricati al trattamento.

#### 6. Comunicazione, diffusione e trasferimento dei Dati

I Dati forniti potranno essere comunicati, anche senza Suo consenso, alle autorità competenti in materia di vigilanza in caso di necessità. I Dati non verranno diffusi né trasferiti in paesi Extra UE.

#### 7. Titolare del Trattamento

Il Titolare è AMICIZIA Società cooperativa Sociale nella persona del Legale Rappresentante, con sede legale in via Felice Cavallotti, 6, 26845 Codogno (LO)

#### 8. Diritti dell’interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

a) chiedere la conferma dell’esistenza o meno di propri dati personali; b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione; c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati; d) ottenere la limitazione del trattamento; e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti; f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto; g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione. h) chiedere al titolare del trattamento l’accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati; i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca; j) proporre reclamo a un’autorità di controllo. Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta tramite posta ordinaria: AMICIZIA Società cooperativa Sociale oppure tramite mail [urp@cooperativa-amicizia.it](mailto:urp@cooperativa-amicizia.it).

#### 9. Tempi di conservazione

I Dati saranno conservati per un periodo di 2 mesi salvo diversa richiesta da parte delle autorità competenti

ESPRIMO IL CONSENSO

NEGO IL CONSENSO

DATA e LUOGO \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_