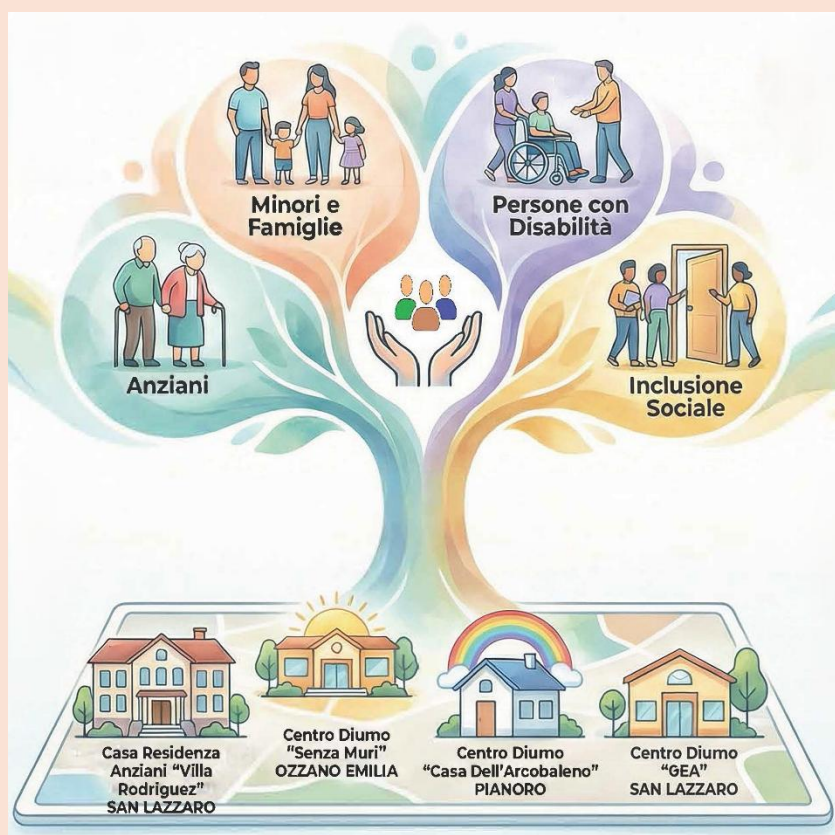


CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Sociali



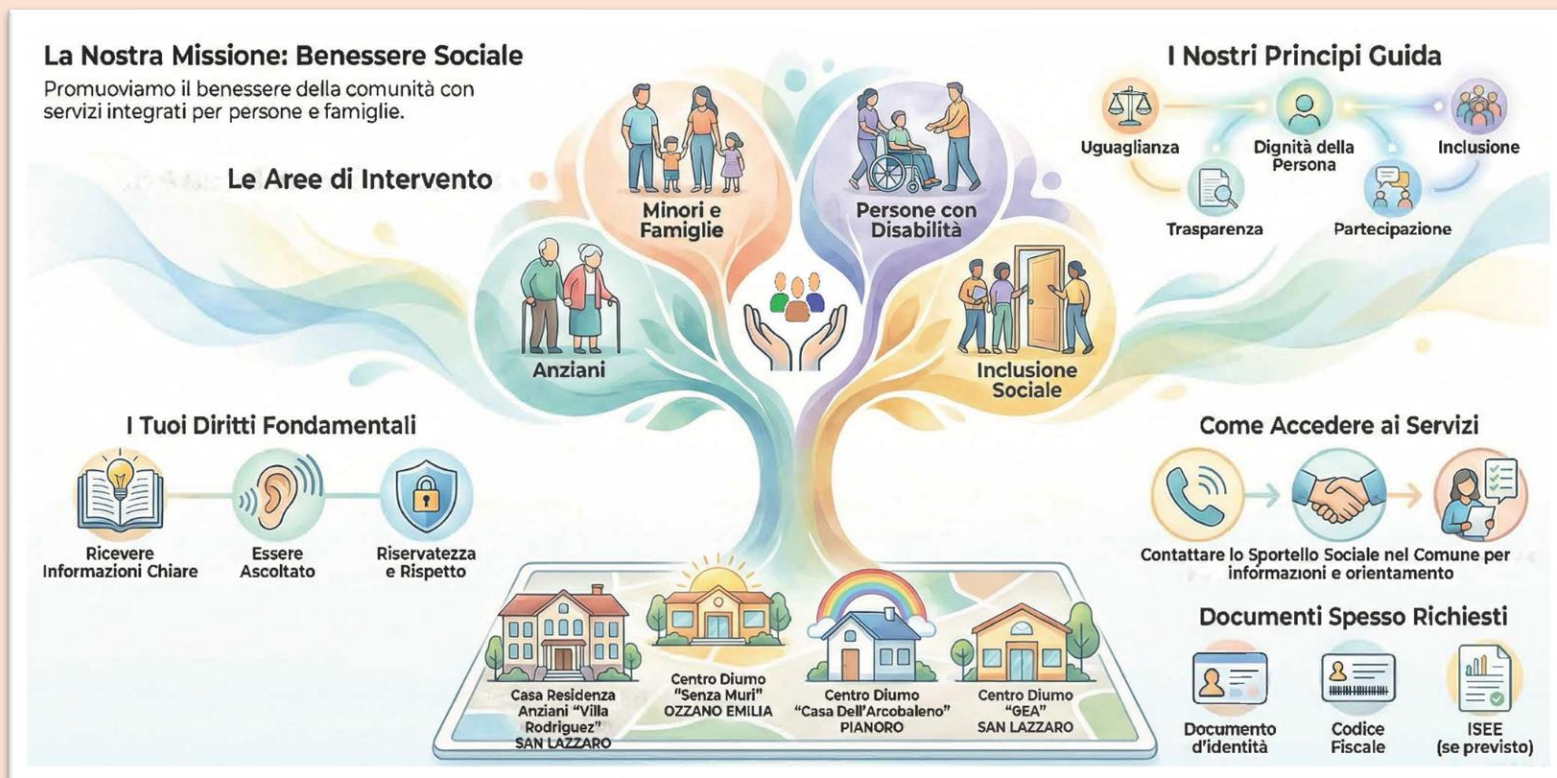
Gennaio 2026

ASP Rodriguez (Azienda di Servizi alla Persona) è l'ente pubblico dell'Unione Savena Idice e del Comune di San Lazzaro per la gestione dei Servizi alla Persona nei Comuni di Loiano, Monghidoro, Monterenzio, Monghidoro, Ozzano Emilia, Pianoro e per il Comune di San Lazzaro (ad esclusione dei servizi anziani e adulti).

La presente Carta dei Servizi Sociali rappresenta l'impegno di ASP Rodriguez a garantire trasparenza, qualità e accessibilità dei servizi sociali erogati sul territorio; definisce i principi, i diritti degli utenti, gli standard di qualità e le modalità di accesso ai servizi.

Le funzioni di ASP comprendono gli ambiti socio-assistenziale, socio-sanitario integrato per le quattro Aree di intervento: Area Minori e Famiglie, Area Adulti e Area Anziani (ad esclusione del Comune di San Lazzaro), Area Persone con disabilità.

La sua attività è orientata dagli indirizzi elaborati dall'Unione Savena Idice e dal Comune di San Lazzaro, dai Piani di Zona per la Salute e il Benessere Sociale, dall'analisi dei bisogni sociali portati dalla cittadinanza ed è ispirata ai principi del rispetto della dignità della persona, della qualità del Servizio Sociale e delle Pari Opportunità ed equità di accesso.



La sede legale di ASP Rodriguez è a San Lazzaro di Savena in via Emilia 36.

Il sito ufficiale è www.asplaurarodriguez.it

L'indirizzo di posta elettronica certificata è asp@pec.asplaurarodriguez.it

Il bilancio sociale è consultabile alla pagina <https://www.asplaurarodriguez.it/bilancio-sociale>

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE: Massimo Pontiroli (Presidente), Maurizio Diegoli, Giuseppe Rossi

DIREZIONE: Alberto Mingarelli

SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E PERSONALE: Rachele Caputo (Vice Direttrice)

SERVIZIO CONTABILITA': Teresa Calzolari

SERVIZIO SOCIALE MINORI: Sabrina Sabattani – Celeste Panzardi - Alberto Mingarelli

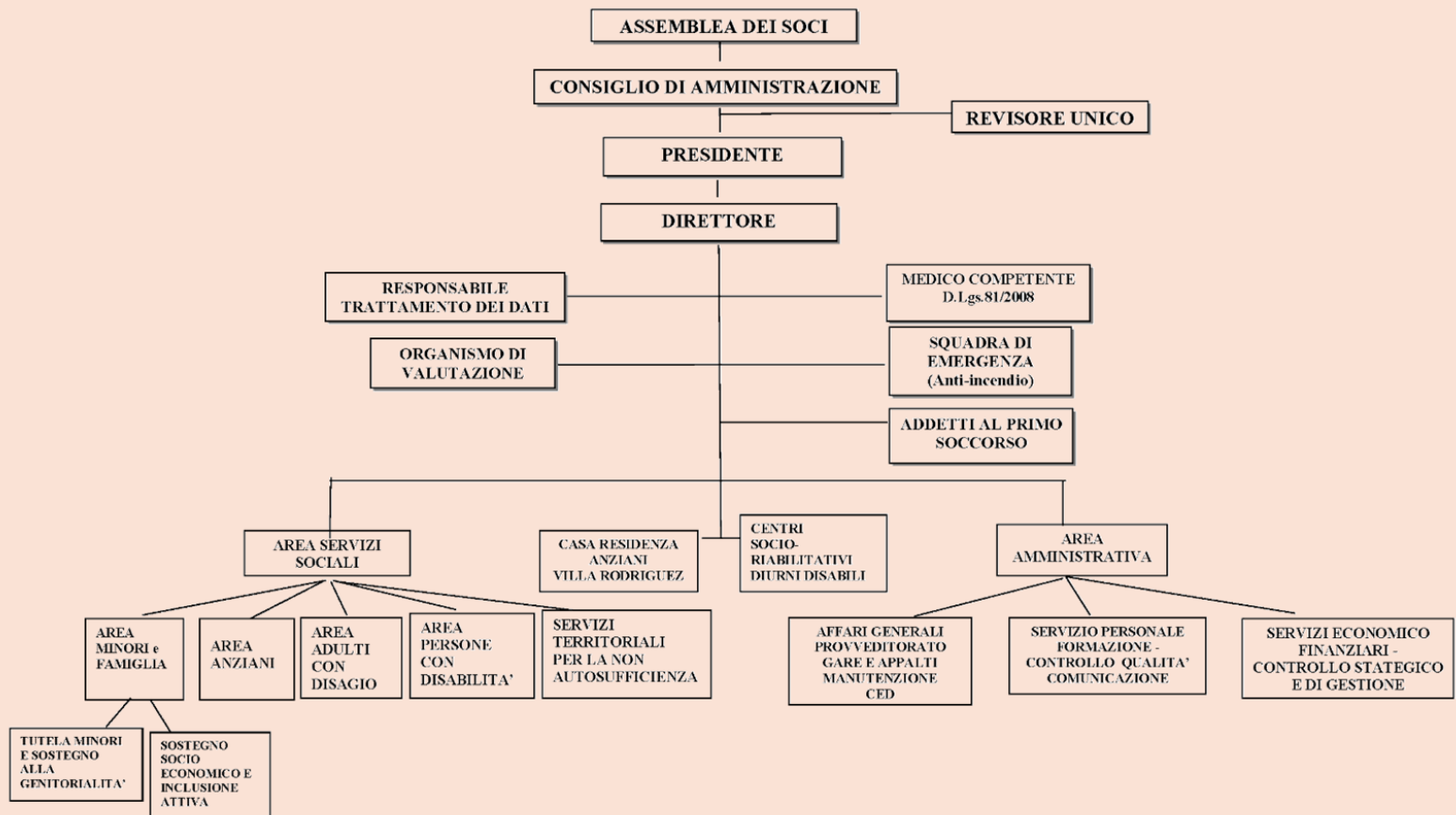
SERVIZIO SOCIALE ADULTI CON DISABILITA': Teresa Guardia

SERVIZIO SOCIALE ANZIANI: Lucia Testa

SERVIZIO SOCIALE INCLUSIONE ADULTI: Sara Avoscan

CASA RESIDENZA ANZIANI: Letizia Marchesi

CENTRI SOCIO-RIABILITATIVI DIURNI: Francesca Balestri, Angelo Pinto, Marta Caterino.



1. Missione e Principi Fondamentali

I Servizi Sociali dell'ASP Laura Rodriguez operano per promuovere il benessere sociale della comunità attraverso l'erogazione di servizi integrati e inclusivi, in grado di rispondere ai bisogni delle persone e delle famiglie del territorio.

Ne sono destinatari tutti i cittadini residenti nel territorio del Distretto Savena Idice che necessitino di informazioni, servizi e sostegni relativi all'assistenza sociale. Per facilitare la risposta alla domanda del cittadino, il Servizio Sociale Territoriale suddivide la propria azione in quattro aree di intervento, seguite da assistenti sociali specializzati: Famiglia e Minori, Persone con disabilità, Disagio adulto e Persone anziane e progetta i propri interventi in maniera integrata quando i bisogni si presentassero complessi o su più aree.

L'accesso è libero o su appuntamento, nelle giornate indicate presso ciascuna sede e elencate nella tabella seguente.

Qualora i bisogni emersi dal primo accesso richiedessero un maggior approfondimento, l'assistente sociale di riferimento proporrà al cittadino di avviare una presa in carico nella quale verrà approfondita la situazione e costruito un progetto di aiuto. La presa in carico consiste in un processo in cui l'assistente sociale, a fronte di una domanda o sulla base di un mandato istituzionale, progetta uno o più interventi rivolti a una persona o a un nucleo familiare curandone l'integrazione anche con eventuali progettualità socio-sanitarie e sanitarie, mantenendo con i soggetti interessati un rapporto continuativo.

Il progetto di presa in carico potrà essere aggiornato anche sulla base di eventuali mutamenti intervenuti.

I Servizi Sociali attivano d'ufficio la presa in carico nei casi di:

- adempimento di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- presenza di minori privi di adulti di riferimento;
- situazioni di emergenza che richiedano la tutela immediata e indifferibile dell'incolumità, della salute e dignità personale;
- invio da parte di ospedali e strutture sanitarie e sociosanitarie, finalizzati a garantire la continuità assistenziale di pazienti/ospiti in dimissione, qualora privi di rete familiare adeguata.

Principi Fondamentali

Uguaglianza e non discriminazione: accesso equo ai servizi indipendentemente da genere, origine, religione, condizione economica

Dignità della persona: rispetto della dignità, dell'autonomia e dei diritti fondamentali

Inclusione sociale: promozione dell'integrazione e della partecipazione attiva nella comunità

Trasparenza: comunicazione chiara e accessibile delle modalità di accesso e erogazione dei servizi

Partecipazione: coinvolgimento degli utenti e della comunità nelle decisioni che li riguardano

Sostenibilità: utilizzo responsabile delle risorse pubbliche

Continuità assistenziale: coordinamento tra i diversi servizi per garantire interventi coerenti



2. Diritti degli Utenti

Diritti Garantiti

Ogni utente ha il diritto di:

Accedere ai servizi sociali secondo le modalità previste dalla normativa vigente

Ricevere informazioni complete e comprensibili sui servizi disponibili

Essere ascoltato e considerato nella definizione del proprio progetto assistenziale

Ricevere prestazioni professionali e qualificate

Beneficiare di riservatezza e protezione dei propri dati personali

Presentare reclami e ricevere risposte entro i tempi stabiliti

Partecipare alle decisioni che riguardano la propria situazione personale e familiare

Ricevere trattamento rispettoso e privo di discriminazioni



Doveri degli Utenti

Gli utenti si impegnano a:

Fornire informazioni e, quando necessario, **documentazioni** complete e veritiere per la valutazione dei bisogni

Collaborare attivamente nella realizzazione dei progetti assistenziali

Rispettare i tempi e le modalità di accesso ai servizi

Mantenere un comportamento consono durante i colloqui e le prestazioni nel rispetto dell'impegno dell'operatore

Comunicare tempestivamente variazioni della propria situazione

3. Ambiti dei Servizi e di Intervento

L'ASP Rodriguez eroga servizi nei seguenti ambiti:

Servizi per l'Infanzia e l'Adolescenza

- INTERVENTI di Tutela dei Minori
- CENTRO METROPOLITANO AAA (Adozione Affidamento Accoglienza): si occupa della realizzazione di attività e interventi connessi all'adozione, all'affido e all'accoglienza oltre a formazione e supervisione ai casi complessi.
- INTERVENTI EDUCATIVI INDIVIDUALI/DOMICILIARI: rivolti a minori in situazioni di disagio psicologico in ambito familiare, scolastico e sociale, oppure rivolti al sostegno della genitorialità e alla relazione genitore-figlio/a in situazione di carenze educative.
- INTERVENTI EDUCATIVI DI GRUPPO: incontri "mediati" rivolti a minori con disagio nei quali si svolgono attività di aggregazione e socializzazione, laboratori espressivi, iniziative culturali ed educative di gruppo rivolti ai minori di età compresa 10-17.
- I SERVIZI - AREA MINORI E FAMIGLIE INTERVENTI DI EDUCATIVA TERRITORIALE: su fattori di rischio sul disagio psico-sociale, di deprivazione culturale, di difficoltà affettivo-relazionale, di bambini/e e ragazzi/e e delle loro famiglie.
- AFFIDO ETEROFAMILIARE: accoglienza temporanea di persone di minore età presso una famiglia diversa da quella di origine nel caso in cui i genitori attraversino una situazione di difficoltà.
- PROGETTO FAMIGLIA ACCOGLIENTI: forma di solidarietà nei confronti di famiglie che non riescono a far fronte agli impegni quotidiani, educativi e di accudimento dei figli/e.



Servizi per gli Anziani

- Valutazione multidimensionale dei bisogni
- Servizi domiciliari (assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata, pasti a domicilio)
- Accesso a Centri diurni e Strutture residenziali
- Interventi di prevenzione dell'isolamento sociale
- Supporto ai Caregiver familiari
- Progetto Dimissioni Protette

Servizi per le Persone con Disabilità

- Valutazione e progettazione assistenziale personalizzata
- Servizi di assistenza personale e supporto domiciliare
- Accesso a Centri diurni e Centri socio-occupazionali
- Sostegni all'inclusione lavorativa e alla formazione professionale

Servizi per l'Inclusione Sociale

- Interventi per la riduzione della povertà
- Supporto all'accesso alla casa
- Interventi per le persone senza fissa dimora

Progetti di prevenzione

- Progetto G.A.P. - prevenzione del Gioco di Azzardo Patologico (in collaborazione con Ser.D.P.)
- Progetto In Sostanza – prevenzione delle dipendenze patologiche (in collaborazione con Ser.D.P.)

Casa Residenza Anziani

vedi carta dei servizi specifica

Centri Socio-Riabilitativi Diurni

vedi carta dei servizi specifica

Interventi di protezione e sostegno a donne vittime di violenza

- Sostegno ai percorsi di uscita da condizioni di maltrattamento e violenza di genere

4. Modalità di Accesso ai Servizi

L'accesso ai servizi sociali avviene attraverso:

- Sportello sociale: Riferimento territoriale per informazioni e orientamento
- Autodichiarazione: Per alcuni servizi è possibile accedere mediante autocertificazione
- Valutazione multidimensionale: Per servizi che richiedono assessment delle necessità
- Segnalazione da altri servizi: Ospedali, Scuole, Servizi sanitari

La documentazione necessaria per l'accesso comprende:

- Documento di identità
- Codice fiscale
- ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) ove previsto
- Documentazione medica e sanitaria relativa alla richiesta
- Autocertificazione della situazione personale e familiare

5. Standard di Qualità

La Carta definisce inoltre gli standard di qualità dei servizi, stabiliti sulla base dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS) previsti dalla normativa nazionale. Ogni anno si individuano obiettivi e azioni per il miglioramento continuo, valorizzando l'ascolto degli utenti, la raccolta strutturata dei feedback degli operatori, per favorire lo sviluppo di un servizio sociale sempre più efficace, trasparente e centrato sui bisogni delle persone accolte e in carico.



Qualità dei Servizi

L'ASP Rodriguez si impegna a garantire:

- Professionalità: Personale qualificato e aggiornato professionalmente
- Tempestività: Risposte rapide alle richieste e presa in carico sollecita
- Personalizzazione: Progetti assistenziali costruiti sui bisogni specifici
- Integrazione: Coordinamento tra i diversi servizi e con partner territoriali
- Valutazione dell'impatto: Monitoraggio dell'efficacia degli interventi

Indicatori di Qualità

- Soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi ricevuti
- Tempestività nell'erogazione dei servizi
- Completezza informativa fornita agli utenti
- Accessibilità dei servizi per persone con disabilità
- Controllo dei tempi di attesa

6. Reclami e Riserve

Procedura di Reclamo

Osservazioni, segnalazioni, reclami o proposte e suggerimenti per migliorare i Servizi offerti possono essere presentate inoltrate con la seguente pec asp@pec.asplaurarodriguez.it, attraverso la casella di posta elettronica asp@aplaurarodriguez.it o direttamente al direttore.

Tempi di Trattamento

- Registrazione del reclamo: entro 2 giorni lavorativi
- Risposta di ASP: entro 30 giorni dalla ricezione
- Comunicazione dell'esito e delle eventuali azioni correttive intraprese
-

7. Privacy e Protezione dei Dati

Trattamento dei Dati Personali

L'ASP Rodriguez si impegna a:

- Trattare i dati personali secondo la normativa vigente (GDPR e Codice della Privacy)
- Garantire la riservatezza e la sicurezza delle informazioni
- Utilizzare i dati esclusivamente per le finalità assistenziali
- Permettere agli utenti di accedere, rettificare e cancellare i propri dati secondo le modalità previste



Consenso al Trattamento

Il consenso al trattamento dei dati personali è acquisito al momento della presa in carico con informativa specifica.

8. Accessibilità e Inclusione

Accessibilità Fisica e Informativa

L'ASP Rodriguez garantisce:

- accessibilità fisica dei locali per persone con disabilità motoria
- mediazione linguistica e culturale per utenti stranieri (per i servizi più importanti)

9. Valutazione e Miglioramento Continuo

Monitoraggio della Qualità

L'ASP Rodriguez effettua periodicamente:

- Indagini di soddisfazione degli utenti (per i servizi residenziali e semiresidenziali)
- Valutazione dell'efficacia degli interventi
- Revisione degli standard di qualità

Coinvolgimento della Comunità

- Dialogo con stakeholder territoriali
- Condivisione dei risultati di monitoraggio
- Implementazione di feedback ricevuti

Aggiornamento della Carta

Questa Carta dei Servizi è sottoposta a revisione annuale e gli eventuali aggiornamenti sono comunicati attraverso il sito di ASP.

10. Normativa di Riferimento

- Legge 8 novembre 2000, n. 328 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali)
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali)
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
- Normative regionali e comunali in materia di servizi sociali
- Protocolli e linee guida con l'Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna
- Decreto Legislativo 12 dicembre 2017, n. 217 (Codice del Terzo Settore)

11. Approvazione e Validità

Determina di approvazione n. 77 del 31/12/2025

Data di entrata in vigore: 1.1.2026

Rev.1.2026

Direttore (Alberto Mingarelli)

Presidente (Massimo Pontiroli)