



AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

Via Brescia 207  
Tel 0372 533511 - Fax 0372 533507  
P.E.C.: [protocollo@pec.cremonasolidale.it](mailto:protocollo@pec.cremonasolidale.it)



## **CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITA' SOCIO SANITARIA PER DISABILI**

**“Cattaro”**

Via Cattaro 1 - CREMONA  
Tel . 0372.31620  
Indirizzo di posta elettronica  
[css.azienda.cr@societadolce.it](mailto:css.azienda.cr@societadolce.it)



2017

## **Cosa è la Carta dei Servizi**

È un documento pubblico pensato per illustrare i servizi offerti all'utenza.

La sua finalità è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base.

## **A chi si rivolge la Carta dei servizi**

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici, a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

## **Come viene diffusa la Carta dei Servizi**

Ogni anno la Carta è aggiornata e distribuita ai nuovi fruitori.

Può essere inoltre richiesta da chiunque ne avesse interesse a:

- AZIENDA SPECIALE CREMONA SOLIDALE – via Brescia 207 – Punto Info dell'Azienda Cremona Solidale – Presidio Somenzi – piano terra – tel 0372 533651 o 533508 – fax 0372 533555 – mail [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it) – aperto da L a V dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00

La Carta è pubblicata sul sito aziendale: [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it).

La Carta è disponibile presso la Comunità ed è esposta nell'ufficio del Coordinatore.

## **Cosa è l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale – titolare del servizio CSS**

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale, Ente gestore del Servizio denominato CSS (Comunità Socio Sanitaria), è un Ente pubblico; nasce il 1 gennaio 2004 dopo lo scioglimento di due ex I.P.A.B. Cremonesi (II.PP.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) e su impulso del Comune di Cremona che promuove la creazione di un ente che abbia la propria vocazione nella gestione efficace di servizi alla persona, che coniughino funzioni sociali e socio sanitarie, rivolti alla non autosufficienza.

Con delibera n 49 del 25/08/2010, e successiva modifica ed integrazione con del 58 del 21/12/2011, l'Azienda ha adottato un Codice Etico, documento mediante il quale l'Azienda esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività, strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale".

Sede legale e sede operativa dell'Azienda: Via Brescia 207 – 26100 Cremona

Attraverso gara pubblica, la realizzazione del servizio CSS è stato affidato alla Cooperativa Sociale "Società Dolce".

## **Chi è la Cooperativa Sociale "Società Dolce", organizzazione che si occupa del funzionamento della CSS**

La Cooperativa Sociale Società Dolce si costituisce a Bologna il 26 febbraio 1988. La sua fondazione è opera di un gruppo di studenti universitari, che condividono valori e idee sul mondo e sulla società. A seguito di un rapido processo di espansione e di specializzazione, nel 1994 Società Dolce da Cooperativa a responsabilità limitata si trasforma in Cooperativa Sociale.

Attualmente opera nel settore sociale, sanitario, educativo, ricreativo, riabilitativo ed assistenziale, realizzando attività di progettazione e gestione di diverse tipologie di servizi alla persona, destinati a differenti tipologie di utenza.

Obiettivo della Cooperazione Sociale è "perseguire l'interesse generale alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini della comunità" (legge 381/1991), sviluppando socialità e lavoro.

## **Cosa è la Comunità Socio sanitaria per Disabili - CSS**

La Comunità Socio Sanitaria è un servizio residenziale sostitutivo del nucleo familiare o, comunque, di supporto nelle situazioni in cui non risulta più possibile per la famiglia occuparsi adeguatamente del congiunto disabile. È un servizio residenziale di piccole dimensioni, attualmente capace di accogliere 9 persone, fortemente integrato nel tessuto urbano ed organizzato con l'obiettivo di riprodurre contesti di convivenza familiare.

Con tali presupposti, la CSS si costituisce come:

- Servizio alla persona: funzionale alla soddisfazione dei bisogni del disabile e della famiglia;
- Spazio aperto: inteso come luogo di costante connessione tra progetto esistenziale e contesto di vita, in situazione aperta agli scambi col territorio, la sua rete di Servizi e di relazioni.

La Comunità socio sanitaria per disabili è un Servizio presente a Cremona dal 1988. La struttura è di proprietà del Comune di Cremona; la titolarità del servizio è della Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale; la gestione è affidata alla Cooperativa Sociale "Società Dolce".

### **Quali sono gli utenti della CSS**

La comunità Socio Sanitaria per disabili accoglie persone gravemente disabili che hanno necessità di sostituire, temporaneamente o definitivamente, il nucleo familiare. Garantisce agli ospiti interventi socio-assistenziali, educativi-animativi, riabilitativi, sanitari, sostegno relazionale, opportunità di integrazione sociale, un clima di serenità e, ove possibile, stretti rapporti con la famiglia d'origine, la rete parentale, amicale e del volontariato.

Sono ammessi solo i residenti nel territorio della Regione Lombardia.

### **Dove è ubicata la CSS**

La Comunità è situata in via Cattaro,1 a Cremona, e può ospitare un massimo di otto persone, più una nei casi di Pronto Intervento, sollievo o inserimento socio assistenziale di comunità alloggio.

Funziona per 365 giorni l'anno; dal lunedì al venerdì per 17 ore al giorno (chiusura dalle 9.30 alle 16.30, durante la quale tutti gli ospiti frequentano Servizi Diurni esterni); il sabato e la domenica, nonché nei giorni Festivi, per 24 ore al giorno. In caso di bisogno (ad esempio malattia degli ospiti, chiusura di un Servizio Diurno esterno, ecc) può rimanere aperta per 24 ore al giorno anche dal lunedì al venerdì.

### **Quale personale opera nella CSS**

Nella struttura operano ausiliari socio assistenziali (A.S.A.) e operatori socio sanitari (O.S.S.) addetti alle pulizie, infermieri, maestri d'arte e fisioterapisti. Il Coordinatore (tel. 0372/31620) svolge invece funzioni di organizzazione garantendo il buon funzionamento del servizio.

Tutto il personale è identificabile grazie ad un cartellino di riconoscimento riportante la foto, il nome e cognome e la qualifica.

### **Quali sono i servizi e le prestazioni offerte dalla CSS**

La Comunità garantisce:

- **Servizi alla persona:** assistenza personale quotidiana, assistenza durante i pasti, igiene quotidiana e bagno assistito, assistenza in caso di periodi di malattia, accompagnamenti a visite mediche, supporto per il disbrigo di pratiche burocratiche, supporto negli acquisti individuali effettuati con fondi personali.
- **Servizi educativi/animativi e di socializzazione:** affiancamento/accompagnamento per uscite individuali e di gruppo; attività di vacanza estiva; attività di integrazione con il territorio; attività con funzione di stimolazione e riabilitazione, complementari alle iniziative di socializzazione ed animazione e alle attività propriamente cognitive e riabilitative classiche.
- **Servizi di trasporto:** trasporto per lo svolgimento delle attività individuali.
- **Servizi di riabilitazione neuromotoria:** fisioterapia individuale o di gruppo per sviluppare o mantenere il grado di autosufficienza degli ospiti e contrastare la perdita delle capacità residue.
- **Servizi di riabilitazione cognitiva:** laboratori di attività manuali, uscite mirate, attività di stimolazione cognitiva (film, conversazione, letture del giornale, ecc.)
- **Prestazioni sanitarie:** predisposizione della terapia individuale, aiuto alla assunzione della terapia individuale, medicazione al bisogno, monitoraggio/controllo delle condizioni di salute di ogni singolo ospite, contatti con il medico di medicina generale o con gli specialisti.
- **Attività alberghiere:** riordino e pulizia degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature e degli effetti personali degli ospiti; preparazione dei pasti.

### **Come è organizzata la giornata**

La Comunità ha l'obiettivo di costruire attorno agli ospiti uno stile di vita familiare che riproduca quello della casa. In linea di massima la giornata tipo è rappresentata nel seguente schema:

Da Lunedì a Venerdì

7.00 – 9.00 Alzata assistita degli ospiti ed igiene personale

8.00 – 8.30 Colazione con gli operatori e programmazione della giornata (tutti gli ospiti escono dalla Comunità per recarsi presso Servizi Diurni, quali C.D.D., C.S.E. ecc.)  
9.00 – 9.30 Partenza per i Servizi Diurni esterni (dal lunedì al venerdì).  
16.30 Rientro in Comunità degli ospiti dai Servizi Diurni esterni  
16.30 – 17.00 Merenda insieme e visite di parenti e amici  
17.00 – 18.30 Uscite e attività ricreative varie, attività fisioterapiche  
17.30 – 18.30 Igiene personale  
19.00 – 20.00 Cena  
20.00 Relax con visione della Tv o lettura per chi lo desidera  
21.00 – 22.00 Igiene personale e preparazione per la notte

Al Sabato, alla Domenica, nei giorni festivi o in occasione di aperture eccezionali della CSS o di chiusura dei servizi diurni

7.30 – 9.00 Alzata assistita degli ospiti ed igiene personale  
9.00 – 9.30 Colazione con gli operatori e programmazione della giornata  
9.30 – 12.00 Attività educative/animative/ricreative, uscite di gruppo e/o individuali, ecc.  
12.00 – 13.00 Pranzo.  
13.00 – 13.30 Igiene personale.  
13.30 – 15.00 Riposo pomeridiano e relax.  
15.30 – 16.00 Merenda insieme e visite di parenti e amici.  
16.30 – 18.00 Attività educative/animative/ricreative, uscite di gruppo e/o individuali, ecc.  
17.30 – 18.30 Igiene personale.  
19.00 – 20.00 Cena  
20.00 Relax con visione della Tv o lettura per chi lo desidera  
21.00 – 22.00 Igiene personale e preparazione per la notte

#### **Orari di visita dei familiari, care givers, della rete amicale**

I familiari, i care givers, gli amici, i conoscenti, i volontari possono fare visita agli ospiti in qualunque momento, previa comunicazione telefonica al Coordinatore di struttura o al personale presente. Le visite sono elemento di valore nella CSS, sono favorite ed incrementate in quanto ritenute funzionali per il benessere emotivo degli ospiti. Compito dell'equipe della CSS è monitorare la presenza dei visitatori affinché si inserisca adeguatamente e positivamente nella organizzazione generale del servizio.

#### **Come si effettua la domanda di ammissione**

La domanda di ammissione al servizio deve essere presentata al Servizio Sociale del Comune di Cremona, Corso Vittorio Emanuele II n 42 -Tel. 0372/4071.

#### **Quale è la modalità di accoglienza e presa in carico**

La domanda di ammissione inoltrata presso il Comune di Cremona viene sottoposta alla valutazione dell'Azienda che verifica l'appropriatezza della richiesta e, unitamente al Servizio Sociale comunale, al Coordinatore della struttura e alla famiglia, definisce le modalità di inserimento. La lista di attesa è gestita dal Comune di Cremona.

Dopo un periodo di osservazione della durata massima di un mese, viene definito il Progetto Individualizzato che prevede obiettivi, risultati attesi, tempi di verifica, attività, ecc.

Per ogni ospite infatti vengono stabiliti degli obiettivi, individuati gli interventi più appropriati e monitorati i risultati attraverso verifiche periodiche.

Viene inoltre aperta una cartella sanitaria redatta a cura del medico di medicina generale e periodicamente aggiornata dallo stesso e dal personale sanitario della comunità. Il materiale contenuto nella cartella, la documentazione socio sanitaria (referti, esiti di visite, ecc) può essere richiesta in copia alla CSS (attraverso domanda scritta) dalla famiglia, se esistente, o dai care givers se titolari a farlo.

Al momento dell'inserimento in CSS è sottoscritto il contratto d'ingresso da una persona avente titolo, la quale si assume tutti gli oneri e le incombenze connesse. La sottoscrizione del contratto prevede il deposito di cauzione infruttifera (vedi Contratto tipo allegato).

### Come avviene la dimissione

Qualora le prestazioni fornite dalla Comunità non siano più rispondenti ai bisogni dell'ospite, l'Azienda trasmette al servizio sociale comunale una relazione e formula una proposta di dimissione.

Con il servizio sociale si definisce il percorso di uscita dalla struttura concordandolo con la famiglia, se esistente, o i care givers dell'ospite.

Anche in caso di trasferimento ad altra unità d'offerta, la CSS predispone una relazione dettagliata e concorda con il servizio di nuova accoglienza (in accordo con il SST comunale e la famiglia o i care givers) modi e tempi del trasferimento stesso affinché sia assicurata la continuità delle cure.

Alla dimissione dell'ospite, il Coordinatore della CSS consegna alla famiglia o ai care givers la documentazione socio-sanitaria presente in cartella.

### Cosa fare per poter effettuare visite guidate alla struttura

Per informazioni circa il funzionamento del Servizio, nonché per prenotare visite guidate, è possibile rivolgersi:

al Coordinatore Sociale Azienda: tel 0372 533511 – mail [coordinatore.sociale@cremonasolidale.it](mailto:coordinatore.sociale@cremonasolidale.it)

al Coordinatore di CSS: tel 0372 31620 - mail [css.azienda.cr@societadoce.it](mailto:css.azienda.cr@societadoce.it).

### Quali prestazioni sono comprese o escluse dalla retta

Il Servizio è a pagamento e la retta è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione aziendale, su mandato del Comune di Cremona.

Per il 2017 (da febbraio) la retta è la seguente:

CSS - utenti che frequentano esclusivamente la CSS	€ 147,10
CSS – utenti che frequentano anche altre strutture diurne	€ 117,70

La retta è parzialmente a carico dell'utente e parzialmente a carico del Comune di residenza sulla base della capacità economica dell'ospite stesso.

La retta comprende:

- le prestazioni assistenziali;
- le prestazioni di tipo alberghiero;
- il servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena);
- il servizio di lavanderia per il corredo letto e gli indumenti personali;
- l'attività di fisioterapia;
- le prestazioni infermieristiche;
- l'assistenza durante le vacanze.

La retta per l'inserimento in CSS viene integrata dal Voucher seguente:

<b>Profili</b>	<b>voucher alta complessità 3 (cl 1 e 2)</b>	<b>voucher critico 2 (cl 3 e 4)</b>	<b>voucher base 1 (cl 5)</b>
Voucher	€ 20.75	€ 15.55	€ 12.10

Il voucher è destinato alla persona disabile che, ospite della CSS accreditata, può acquistare dalla struttura dove risiede prestazioni socio sanitarie di lungoassistenza.

L'assegnazione di voucher socio sanitario di lungoassistenza rende comunque possibile, per il beneficiario, l'accesso ad altre unità d'offerta semiresidenziali del sistema socio sanitario o del sistema sociale.

In caso di necessità assistenziali contingenti e riconducibili al sistema delle cure domiciliari (ADI, cure estemporanee ecc), pur in presenza di voucher di lungoassistenza, può essere valutata dalla ex ASL la possibilità di una contemporanea erogazione di voucher socio sanitario. L'assegnazione del voucher non comporta la cancellazione dei beneficiari dal SSR, i quali pertanto continueranno a ricevere tramite il SSR le prestazioni del medico di medicina generale, l'assistenza farmaceutica, protesica e specialistica, ivi compresa la riabilitazione funzionale.

La Comunità alloggio accreditata rileva, con la scheda SIDI, il profilo di fragilità della persona disabile che presenta necessità di prestazioni socio sanitarie di lungoassistenza.

L'equipe degli operatori, in collaborazione con il medico di medicina generale dell'utente e con e il responsabile della comunità, visto il livello di fragilità della persona disabile, predispone il progetto individualizzato nel quale, tra l'altro, vengono definite le tipologie di prestazioni da rendere (di assistenza diretta alla persona, infermieristiche, riabilitative e socio riabilitative...) e la loro frequenza di erogazione.

La retta NON comprende le spese per l'acquisto di beni e servizi di uso personale (capi di abbigliamento, parrucchiera, spese per tempo libero, ecc.) e la quota alberghiera relativa alle vacanze e ai soggiorni climatici.

Per i progetti di Pronto Intervento, di Sollievo, di ammissione al posto di Comunità alloggio, non sono previsti voucher ad integrazione della retta.

Per questa tipologia di inserimenti la retta giornaliera è la seguente:

Pronto intervento – sollievo – comunità alloggio socio assistenziale	€ 147,10
--	----------

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata dall'Azienda ad ogni ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi; tale certificazione sarà sempre intestata all'ospite e potrà contenere anche il nominativo della persona intestataria della fattura.

### **Come attivare l'Ufficio Relazioni con il pubblico**

L'Azienda individua nella partecipazione e nell'ascolto degli utenti gli strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l'efficacia dei Servizi prestati. Per tale ragione ha attivato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) a cui è affidato il compito di ascoltare gli utenti per sviluppare maggior capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. L'ospite, un suo familiare o un suo legale rappresentante possono presentare all'U.R.P., verbalmente o per iscritto, segnalazioni di disservizio o reclami, qualora ritengano che si sia verificata una situazione o un comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono inoltre segnalare apprezzamenti o situazioni meritevoli di riconoscimento.

Eventuali lamentele, proposte migliorative, segnalazioni di apprezzamento, ecc. possono essere indirizzate all'Azienda tramite l'apposito modulo disponibile:

- presso la Comunità
- presso l'U.R.P. dell'Azienda in Via Brescia, 207
- nella Carta del Servizio scaricabile dal sito web: [www@cremonasolidale.it](http://www@cremonasolidale.it).

Al momento dell'ammissione presso la Comunità sono consegnati all'ospite, al familiare, ai care givers, unitamente alla Carta dei servizi, i moduli da utilizzare per la segnalazione di disservizi, suggerimenti, reclami, apprezzamenti, ecc.

Orari di apertura al pubblico del Servizio U.R.P. dell'Azienda Cremona Solidale:

URP - Punto Info (RSA Somenzi, piano terra): da LUN a VEN dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00.

### **Tutela della Privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti (inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili).

Al momento dell'accesso ai vari servizi viene resa all'utente l'informazione circa il trattamento dei suoi dati in ottemperanza dell'art. 13 del D. L.vo 30 giugno 2003 n.196.

### **Come avviene la valutazione della qualità**

L'Azienda si impegna nella verifica della qualità dei Servizi erogati attraverso la somministrazione annuale di questionari di soddisfazione agli ospiti della Comunità, alle loro famiglie se esistenti ed ai care givers; indagine sulla valutazione del servizio e della qualità del lavoro è effettuata anche per gli operatori della Comunità. I risultati dei questionari vengono socializzati agli interessati.

### **Rilascio della copia della documentazione socio sanitaria presente presso la CSS**

Dietro richiesta scritta da inoltrare alla Direzione Sanitaria aziendale (via mail a: [ds@cremonasolidale.it](mailto:ds@cremonasolidale.it) - [protocollo@cremonasolidale.it](mailto:protocollo@cremonasolidale.it) - [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it); in formato cartaceo ad Azienda Speciale Cremona Solidale Via Brescia 207 - 26100 Cremona) gli aventi

diritto possono ottenere il rilascio della COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA presente presso la CSS.

La richiesta può essere anticipata attraverso telefonata alla CSS di riferimento oppure all'Azienda Speciale Cremona Solidale (0372 533511 - chiedere della direzione sanitaria o del coordinatore sociale).

La documentazione è rilasciata GRATUITAMENTE, sulla base della richiesta, in formato cartaceo o in files entro 5 giorni lavorativi successivi la richiesta. Eventuali urgenze dovranno essere concordate con la direzione sanitaria o il coordinatore sociale aziendale.

## Come raggiungere Cremona Solidale

### CON MEZZI PRIVATI

Tangenziale di Cremona Uscita direzione Brescia -via Brescia 207 ( Ampi parcheggi gratuiti )

### CON I MEZZI PUBBLICI

Gli autobus della KM ( SERVIZIO PUBBLICO AUTOTRASPORTI DI CEMONA ) fermano all'ingresso di Cremona Solidale



## Come raggiungere la CSS

### CON MEZZI PUBBLICI

Gli autobus della **KM ( SERVIZIO PUBBLICO AUTOTRASPORTI DI CREMONA )** fermano nei pressi della CSS

### A PIEDI O CON L'AUTO



### **Allegati:**

- Carta dei diritti della persona disabile
- Contratto di ingresso
- Questionario di soddisfazione ospite - familiare - servizi sociali
- Modulo per segnalazione reclamo, suggerimento o elogio

**ALLEGATO: CARTA DIRITTI DISABILE**

## La convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

### Preambolo

Gli Stati Parti alla presente Convenzione,

- (a) Richiamando i principi proclamati nello Statuto delle Nazioni Unite che riconoscono la dignità ed il valore connessi a tutti i membri della famiglia umana ed i diritti uguali e inalienabili come fondamento di libertà, giustizia e pace nel mondo,
- (b) Riconoscendo che le Nazioni Unite, nella Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo e nei Patti internazionali sui diritti umani, hanno proclamato e convenuto che ciascun individuo è titolare di tutti i diritti e delle libertà ivi indicate, senza alcuna distinzione,
- (c) Riaffermando l'universalità, l'indivisibilità, l'interdipendenza e interrelazione di tutti i diritti umani e libertà fondamentali e la necessità di garantirne il pieno godimento da parte delle persone con disabilità senza discriminazioni,
- (d) Richiamando il Patto Internazionale sui diritti economici, sociali e culturali, il Patto internazionale sui diritti civili e politici, la Convenzione internazionale sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale, la Convenzione internazionale sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne, la Convenzione contro la tortura e altre pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti, la Convenzione sui diritti del fanciullo e la Convenzione internazionale per la tutela dei diritti di tutti i lavoratori migranti e dei membri delle loro famiglie,
- (e) Riconoscendo che la disabilità è un concetto in evoluzione e che la disabilità è il risultato dell'interazione tra persone con menomazioni e barriere comportamentali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri,
- (f) Riconoscendo l'importanza dei principi e delle linee guida contenute nel Programma mondiale di azione riguardante le persone con disabilità e nelle Regole standard sulle pari opportunità delle persone con disabilità e la loro influenza sulla promozione, formulazione e valutazione delle politiche, dei piani, dei programmi e delle azioni a livello nazionale, regionale ed internazionale al fine di perseguire pari opportunità per le persone con disabilità,
- (g) Sottolineando l'importanza di integrare i temi della disabilità nelle pertinenti strategie relative allo sviluppo sostenibile,
- (h) Riconoscendo altresì che la discriminazione contro qualsiasi persona sulla base della disabilità costituisce una violazione della dignità e del valore connessi alla persona umana,
- (i) Riconoscendo inoltre la diversità delle persone con disabilità,
- (j) Riconoscendo la necessità di promuovere e proteggere i diritti umani di tutte le persone con disabilità, incluse quelle che richiedono un maggiore sostegno,
- (k) Preoccupati per il fatto che, nonostante questi vari strumenti ed impegni, le persone con disabilità continuano a incontrare ostacoli nella loro partecipazione alla società come membri eguali della stessa, e ad essere oggetto di violazioni dei loro diritti umani in ogni parte del mondo,
- (l) Riconoscendo l'importanza della cooperazione internazionale per il miglioramento delle condizioni di vita delle persone con disabilità in ogni paese, in particolare nei paesi in via di sviluppo,
- (m) Riconoscendo gli utili contributi, esistenti e potenziali, delle persone con disabilità in favore del benessere generale e della diversità delle loro comunità, e che la promozione del pieno godimento dei diritti umani e delle libertà fondamentali e della piena partecipazione nella società da parte delle persone con disabilità accrescerà il senso di appartenenza ed apporterà significativi progressi nello sviluppo umano, sociale ed economico della società e nello sradicamento della povertà,
- (n) Riconoscendo l'importanza per le persone con disabilità della loro autonomia ed indipendenza individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte,
- (o) Considerando che le persone con disabilità dovrebbero avere l'opportunità di essere coinvolte attivamente nei processi decisionali relativi alle politiche e ai programmi, inclusi quelli che li riguardano direttamente,
- (p) Preoccupati delle difficili condizioni affrontate dalle persone con disabilità, che sono soggette a molteplici o più gravi forme di discriminazione sulla base della razza, colore della pelle, sesso, lingua, religione, opinioni politiche o di altra natura, origine nazionale, etnica, indigena o sociale, patrimonio, nascita, età o altra condizione,
- (q) Riconoscendo che le donne e le minori con disabilità corrono spesso maggiori rischi nell'ambiente domestico ed all'esterno, di violenze, lesioni e abusi, di abbandono o mancanza di cure, maltrattamento e sfruttamento,
- (r) Riconoscendo che i minori con disabilità dovrebbero poter godere pienamente di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali su base di uguaglianza rispetto agli altri minori, e richiamando gli obblighi assunti a tal fine dagli Stati Parti alla Convenzione sui diritti del fanciullo,
- (s) Sottolineando la necessità di incorporare la prospettiva di genere in tutti gli sforzi tesi a promuovere il pieno godimento dei diritti umani e delle libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità,
- (t) Riaffermando che la maggior parte delle persone con disabilità vive in condizioni di povertà, e riconoscendo a questo proposito la fondamentale necessità di affrontare l'impatto negativo della povertà sulle persone con disabilità,
- (u) Consapevoli che le condizioni di pace e sicurezza basate sul pieno rispetto degli scopi e dei principi contenuti nello Statuto delle Nazioni Unite e che l'osservanza degli strumenti applicabili in materia di diritti umani sono indispensabili per la piena protezione delle persone con disabilità, in particolare durante i conflitti armati e le occupazioni straniere,
- (v) Riconoscendo l'importanza dell'accessibilità alle strutture fisiche, sociali, economiche e culturali, alla salute, all'istruzione, all'informazione e alla comunicazione, per consentire alle persone con disabilità di godere pienamente di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali,
- (w) Consapevoli che ogni individuo, in ragione dei propri obblighi nei confronti degli altri individui e della comunità di appartenenza, ha una responsabilità propria per la promozione e l'osservanza dei diritti riconosciuti dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo e dai Patti internazionali sui diritti civili e politici e sui diritti economici, sociali e culturali,
- (x) Convinti che la famiglia sia il nucleo naturale e fondamentale della società e che abbia diritto alla protezione da parte della società e dello Stato, e che le persone con disabilità ed i membri delle loro famiglie debbano ricevere la protezione ed assistenza necessarie a permettere alle famiglie di contribuire al pieno ed uguale godimento dei diritti delle persone con disabilità,
- (y) Convinti che una convenzione internazionale globale ed integrata per la promozione e la protezione dei diritti e della dignità delle persone con disabilità potrà contribuire in modo significativo a riequilibrare i profondi svantaggi sociali delle persone con disabilità e a promuovere la loro partecipazione nella sfera civile, politica, economica, sociale e culturale, con pari opportunità, sia nei paesi sviluppati che in quelli in via di sviluppo,

Convengono quanto segue:

### Articolo 1

#### Scopo

1. Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità.
2. Per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri.

### Articolo 2

#### Definizioni

Ai fini della presente Convenzione:

per "comunicazione" si intendono le lingue, la visualizzazione di testi, il Braille, la comunicazione tattile, la stampa a grandi caratteri, i supporti multimediali accessibili nonché i sistemi, gli strumenti ed i formati di comunicazione migliorativa ed alternativa scritta, sonora, semplificata, con ausilio di lettori umani, comprese le tecnologie dell'informazione e della comunicazione accessibili; per "linguaggio" si intendono le lingue parlate e la lingua dei segni, come pure altre forme di espressione non verbale; per "discriminazione fondata sulla disabilità" si intende qualsivoglia distinzione, esclusione o restrizione sulla base della disabilità che abbia lo scopo o l'effetto di pregiudicare o annullare il riconoscimento, il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale, civile o in qualsiasi altro campo. Essa include ogni forma di discriminazione, compreso il rifiuto di un accomodamento ragionevole; per "accomodamento ragionevole" si intendono le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo adottati, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per garantire alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali; per "progettazione universale" si intende la progettazione di prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. La "progettazione universale" non esclude dispositivi di sostegno per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari.

### Articolo 3

#### Principi generali

I principi della presente Convenzione sono:

- (a) il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- (b) la non discriminazione;
- (c) la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- (d) il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- (e) la parità di opportunità;
- (f) l'accessibilità;
- (g) la parità tra uomini e donne;
- (h) il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

### Articolo 4

#### Obblighi generali

1. Gli Stati Parti si impegnano a garantire e promuovere la piena realizzazione di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali per tutte le persone con disabilità senza discriminazioni di alcun tipo sulla base della disabilità. A tal fine, gli Stati Parti si impegnano:
  - (a) ad adottare tutte le misure legislative, amministrative e di altra natura adeguate ad attuare i diritti riconosciuti nella presente Convenzione;
  - (b) ad adottare tutte le misure, incluse quelle legislative, idonee a modificare o ad abrogare qualsiasi legge, regolamento, consuetudine e pratica vigente che costituisca una discriminazione nei confronti di persone con disabilità;
  - (c) a tener conto della protezione e della promozione dei diritti umani delle persone con disabilità in tutte le politiche e in tutti i programmi;
  - (d) ad astenersi dall'intraprendere ogni atto o pratica che sia in contrasto con la presente Convenzione ed a garantire che le autorità pubbliche e le istituzioni agiscano in conformità con la presente Convenzione;
  - (e) ad adottare tutte le misure adeguate ad eliminare la discriminazione sulla base della disabilità da parte di qualsiasi persona, organizzazione o impresa privata;
  - (f) ad intraprendere o promuovere la ricerca e lo sviluppo di beni, servizi, apparecchiature e attrezzature progettati universalmente, secondo la definizione di cui all'articolo 2 della presente Convenzione, che dovrebbero richiedere il minimo adattamento possibile ed il costo più contenuto possibile per venire incontro alle esigenze specifiche delle persone con disabilità, promuoverne la disponibilità ed uso, ed incoraggiare la progettazione universale nell'elaborazione di norme e linee guida;
  - (g) ad intraprendere o promuovere la ricerca e lo sviluppo, ed a promuovere la disponibilità e l'uso di nuove tecnologie, incluse tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ausili alla mobilità, dispositivi e tecnologie di sostegno, adatti alle persone con disabilità, dando priorità alle tecnologie dai costi più accessibili;

- (h) a fornire alle persone con disabilità informazioni accessibili in merito ad ausili alla mobilità, dispositivi e tecnologie di sostegno, comprese le nuove tecnologie, così come altre forme di assistenza, servizi di supporto ed attrezzature;
- (i) a promuovere la formazione di professionisti e di personale che lavora con persone con disabilità sui diritti riconosciuti nella presente Convenzione, così da fornire una migliore assistenza e migliori servizi garantiti da questi stessi diritti.
2. Con riferimento ai diritti economici, sociali e culturali, ogni Stato Parte si impegna a prendere misure, sino al massimo delle risorse di cui dispone e, ove necessario, nel quadro della cooperazione internazionale, al fine di conseguire progressivamente la piena realizzazione di tali diritti, senza pregiudizio per gli obblighi contenuti nella presente Convenzione che siano immediatamente applicabili in conformità al diritto internazionale.
3. Nell'elaborazione e nell'attuazione della legislazione e delle politiche da adottare per attuare la presente Convenzione, così come negli altri processi decisionali relativi a questioni concernenti le persone con disabilità, gli Stati Parti operano in stretta consultazione e coinvolgono attivamente le persone con disabilità, compresi i minori con disabilità, attraverso le loro organizzazioni rappresentative.
4. Nessuna disposizione della presente Convenzione può pregiudicare provvedimenti più favorevoli per la realizzazione dei diritti delle persone con disabilità, contenuti nella legislazione di uno Stato Parte o nella legislazione internazionale in vigore per quello Stato. Non sono ammesse restrizioni o deroghe ai diritti umani ed alle libertà fondamentali riconosciuti o esistenti in ogni Stato Parte alla presente Convenzione in virtù di leggi, convenzioni, regolamenti o consuetudini, con il pretesto che la presente Convenzione non riconosca tali diritti o libertà o che li riconosca in minor misura.
5. Le disposizioni della presente Convenzione si estendono a tutte le unità costitutive degli Stati federali senza limitazione ed eccezione alcuna.

#### **Articolo 5**

##### **Uguaglianza e non discriminazione**

1. Gli Stati Parti riconoscono che tutte le persone sono uguali dinanzi alla legge ed hanno diritto, senza alcuna discriminazione, a uguale protezione e uguale beneficio dalla legge.
2. Gli Stati Parti devono vietare ogni forma di discriminazione fondata sulla disabilità e garantire alle persone con disabilità uguale ed effettiva protezione giuridica contro ogni discriminazione qualunque ne sia il fondamento.
3. Al fine di promuovere l'uguaglianza ed eliminare le discriminazioni, gli Stati Parti adottano tutti i provvedimenti appropriati, per garantire che siano forniti accomodamenti ragionevoli.
4. Le misure specifiche che sono necessarie ad accelerare o conseguire de facto l'uguaglianza delle persone con disabilità non costituiscono una discriminazione ai sensi della presente Convenzione.

#### **Articolo 6**

##### **Donne con disabilità**

1. Gli Stati Parti riconoscono che le donne e le minori con disabilità sono soggette a discriminazioni multiple e, a questo riguardo, adottano misure per garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali da parte delle donne e delle minori con disabilità.

12

2. Gli Stati Parti adottano ogni misura idonea ad assicurare il pieno sviluppo, progresso ed emancipazione delle donne, allo scopo di garantire loro l'esercizio ed il godimento dei diritti umani e delle libertà fondamentali enunciati nella presente Convenzione.

#### **Articolo 7**

##### **Minori con disabilità**

1. Gli Stati Parti adottano ogni misura necessaria a garantire il pieno godimento di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali da parte dei minori con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri minori.
2. In tutte le azioni concernenti i minori con disabilità, il superiore interesse del minore costituisce la considerazione preminente.
3. Gli Stati Parti garantiscono ai minori con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri minori, il diritto di esprimere liberamente le proprie opinioni su tutte le questioni che li riguardano e le loro opinioni sono debitamente prese in considerazione, tenendo conto della loro età e grado di maturità, assicurando che sia fornita adeguata assistenza in relazione alla disabilità e all'età, allo scopo di realizzare tale diritto.

#### **Articolo 8**

##### **Accrescimento della consapevolezza**

1. Gli Stati Parti si impegnano ad adottare misure immediate, efficaci ed adeguate allo scopo di:

- (a) sensibilizzare la società nel suo insieme, anche a livello familiare, sulla situazione delle persone con disabilità e accrescere il rispetto per i diritti e la dignità delle persone con disabilità;
- (b) combattere gli stereotipi, i pregiudizi e le pratiche dannose concernenti le persone con disabilità, compresi quelli fondati sul sesso e l'età, in tutti gli ambiti;
- (c) promuovere la consapevolezza delle capacità e i contributi delle persone con disabilità.
2. Nell'ambito delle misure che adottano a tal fine, gli Stati Parti:
- (a) avviano e conducono efficaci campagne di sensibilizzazione del pubblico al fine di:
- (i) favorire un atteggiamento recettivo verso i diritti delle persone con disabilità;
- (ii) promuovere una percezione positiva ed una maggiore consapevolezza sociale nei confronti delle persone con disabilità;
- (iii) promuovere il riconoscimento delle capacità, dei meriti e delle attitudini delle persone con disabilità, del loro contributo nell'ambiente lavorativo e sul mercato del lavoro;
- (b) promuovono a tutti i livelli del sistema educativo, includendo specialmente tutti i minori, sin dalla più tenera età, un atteggiamento di rispetto per i diritti delle persone con disabilità;
- (c) incoraggiano tutti i mezzi di comunicazione a rappresentare le persone con disabilità in modo conforme agli obiettivi della presente Convenzione;
- (d) promuovono programmi di formazione per accrescere la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità e ai diritti delle persone con disabilità.

#### **Articolo 9**

##### **Accessibilità**

1. Al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita, gli Stati Parti adottano misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, sia nelle aree urbane che in quelle rurali. Queste misure, che includono l'identificazione e l'eliminazione di ostacoli e barriere all'accessibilità, si applicano, tra l'altro, a:
- (a) edifici, viabilità, trasporti e altre strutture interne ed esterne, comprese scuole, alloggi, strutture sanitarie e luoghi di lavoro;
- (b) ai servizi di informazione, comunicazione e altri, compresi i servizi informatici e quelli di emergenza.
2. Gli Stati Parti inoltre adottano misure adeguate per:
- (a) sviluppare ed emanare norme nazionali minime e linee guida per l'accessibilità alle strutture ed ai servizi aperti o forniti al pubblico e verificarne l'applicazione;
- (b) garantire che gli organismi privati, che forniscono strutture e servizi aperti o forniti al pubblico, tengano conto di tutti gli aspetti dell'accessibilità per le persone con disabilità;
- (c) fornire una formazione relativa ai problemi di accesso con cui si confrontano le persone con disabilità a tutti gli interessati;
- (d) dotare le strutture e gli edifici aperti al pubblico di segnaletica in caratteri Braille e in formati facilmente leggibili e comprensibili;
- (e) mettere a disposizione forme di assistenza da parte di persone o animali e servizi di mediazione, incluse guide, lettori e interpreti professionisti esperti nella lingua dei segni, allo scopo di agevolare l'accessibilità a edifici ed altre strutture aperte al pubblico;
- (f) promuovere altre forme idonee di assistenza e di sostegno a persone con disabilità per garantire il loro accesso all'informazione;
- (g) promuovere l'accesso delle persone con disabilità alle nuove tecnologie ed ai sistemi di informazione e comunicazione, compreso internet;
- (h) promuovere alle primissime fasi la progettazione, lo sviluppo, la produzione e la distribuzione di tecnologie e sistemi di informazione e comunicazione, in modo che tali tecnologie e sistemi divengano accessibili al minor costo.

#### **Articolo 10**

##### **Diritto alla vita**

Gli Stati Parti riaffermano che il diritto alla vita è connesso alla persona umana ed adottano tutte le misure necessarie a garantire l'effettivo godimento di tale diritto da parte delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri.

#### **Articolo 11**

##### **Situazioni di rischio ed emergenze umanitarie**

Gli Stati Parti adottano, in conformità agli obblighi derivanti dal diritto internazionale, compreso il diritto internazionale umanitario e le norme internazionali sui diritti umani, tutte le misure necessarie per garantire la protezione e la sicurezza delle persone con disabilità in situazioni di rischio, incluse le situazioni di conflitto armato, le emergenze umanitarie e le catastrofi naturali.

#### **Articolo 12**

##### **Uguale riconoscimento dinanzi alla legge**

1. Gli Stati Parti riaffermano che le persone con disabilità hanno il diritto al riconoscimento in ogni luogo della loro personalità giuridica.
2. Gli Stati Parti riconoscono che le persone con disabilità godono della capacità giuridica su base di uguaglianza con gli altri in tutti gli aspetti della vita.
3. Gli Stati Parti adottano misure adeguate per consentire l'accesso da parte delle persone con disabilità al sostegno di cui dovessero necessitare per esercitare la propria capacità giuridica.
4. Gli Stati Parti assicurano che tutte le misure relative all'esercizio della capacità giuridica forniscano adeguate ed efficaci garanzie per prevenire abusi in conformità alle norme internazionali sui diritti umani. Tali garanzie devono assicurare che le misure relative all'esercizio della capacità giuridica rispettino i diritti, la volontà e le preferenze della persona, che siano scese da ogni conflitto di interesse e da ogni influenza indebita, che siano proporzionate e adatte alle condizioni della persona, che siano applicate per il più breve tempo possibile e siano soggette a periodica revisione da parte di una autorità competente, indipendente ed imparziale o di un organo giudiziario. Queste garanzie devono essere proporzionate al grado in cui le suddette misure incidono sui diritti e sugli interessi delle persone.
5. Sulla base di quanto disposto nel presente articolo, gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate ed efficaci per garantire l'uguale diritto delle persone con disabilità alla proprietà o ad ereditarla, al controllo dei propri affari finanziari e ad avere pari accesso a prestiti bancari, mutui e altre forme di credito finanziario, e assicurano che le persone con disabilità non vengano arbitrariamente private della loro proprietà.

#### **Articolo 13**

##### **Accesso alla giustizia**

1. Gli Stati Parti garantiscono l'accesso effettivo alla giustizia per le persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, anche attraverso la previsione di idonei accomodamenti procedurali e accomodamenti in funzione dell'età, allo scopo di facilitare la loro partecipazione effettiva, diretta e indiretta, anche in qualità di testimoni, in tutte le fasi del procedimento giudiziario, inclusa la fase investigativa e le altre fasi preliminari.
2. Allo scopo di aiutare a garantire l'effettivo accesso delle persone con disabilità alla giustizia, gli Stati Parti promuovono una formazione adeguata per coloro che operano nel campo dell'amministrazione della giustizia, comprese le forze di polizia ed il personale penitenziario.

## **Articolo 14**

### **Libertà e sicurezza della persona**

1. Gli Stati Parti garantiscono che le persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri:

17

(a) godano del diritto alla libertà e alla sicurezza personale;

(b) non siano private della loro libertà illegalmente o arbitrariamente, che qualsiasi privazione della libertà sia conforme alla legge e che l'esistenza di una disabilità non giustifichi in nessun caso una privazione della libertà.

2. Gli Stati Parti assicurano che, nel caso in cui le persone con disabilità siano private della libertà a seguito di qualsiasi procedura, esse abbiano diritto su base di uguaglianza con gli altri, alle garanzie previste dalle norme internazionali sui diritti umani e siano trattate conformemente agli scopi ed ai principi della presente Convenzione, compreso quello di ricevere un accomodamento ragionevole.

## **Articolo 15**

### **Diritto di non essere sottoposto a tortura, a pene o a trattamenti crudeli, inumani o degradanti**

1. Nessuno può essere sottoposto a tortura, né a pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti. In particolare, nessuno può essere sottoposto, senza il proprio libero consenso, a sperimentazioni mediche o scientifiche.

2. Gli Stati Parti adottano tutte le misure legislative, amministrative, giudiziarie o di altra natura idonee ad impedire che persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, siano sottoposte a tortura, a pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti.

## **Articolo 16**

### **Diritto di non essere sottoposto a sfruttamento, violenza e maltrattamenti**

1. Gli Stati Parti adottano tutte le misure legislative, amministrative, sociali, educative e di altra natura adeguate a proteggere le persone con disabilità, all'interno e all'esterno della loro dimora, contro ogni forma di sfruttamento, di violenza e di abuso, compresi gli aspetti di genere.

2. Gli Stati Parti adottano altresì tutte le misure adeguate ad impedire ogni forma di sfruttamento, di violenza e di maltrattamento, assicurando, segnatamente alle persone con disabilità, alle loro famiglie ed a coloro che se ne prendono cura, appropriate forme di assistenza e sostegno adatte al genere ed all'età, anche mettendo a disposizione informazioni e servizi educativi sulle modalità per evitare, riconoscere e denunciare casi di sfruttamento, violenza e abuso. Gli Stati Parti assicurano che i servizi di protezione tengano conto dell'età, del genere e della disabilità.

3. Allo scopo di prevenire il verificarsi di ogni forma di sfruttamento, violenza e abuso, gli Stati Parti assicurano che tutte le strutture e i programmi destinati alle persone con disabilità siano effettivamente controllati da autorità indipendenti.

4. Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate per facilitare il recupero fisico, cognitivo e psicologico, la riabilitazione e la reintegrazione sociale delle persone con disabilità vittime di qualsiasi forma di sfruttamento, violenza o maltrattamento, in particolare prevedendo servizi di protezione. Il recupero e la reintegrazione devono aver luogo in un ambiente che promuova la salute, il benessere, l'autostima, la dignità e l'autonomia della persona e che prenda in considerazione le esigenze specifiche legate al genere ed all'età.

5. Gli Stati Parti devono adottare una legislazione e delle politiche efficaci, ivi comprese una legislazione e delle politiche specifiche per le donne ed i minori, per garantire che i casi di sfruttamento, di violenza e di abuso contro persone con disabilità siano identificati, indagati e, ove del caso, perseguiti.

## **Articolo 17**

### **Protezione dell'integrità della persona**

Ogni persona con disabilità ha diritto al rispetto della propria integrità fisica e mentale su base di uguaglianza con gli altri.

## **Articolo 18**

### **Libertà di movimento e cittadinanza**

1. Gli Stati Parti riconoscono alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, il diritto alla libertà di movimento, alla libertà di scelta della propria residenza e il diritto alla cittadinanza, anche assicurando che le persone con disabilità:

(a) abbiano il diritto di acquisire e cambiare la cittadinanza e non siano private della cittadinanza arbitrariamente o a causa della loro disabilità;

(b) non siano private a causa della disabilità, della capacità di ottenere, detenere ed utilizzare la documentazione attinente alla loro cittadinanza o altra documentazione di identificazione, o di utilizzare le procedure pertinenti, quali le procedure di immigrazione, che si rendano necessarie per facilitare l'esercizio del diritto alla libertà di movimento;

(c) siano libere di lasciare qualunque paese, incluso il proprio;

(d) non siano private, arbitrariamente o a motivo della loro disabilità, del diritto di entrare nel proprio paese.

2. I minori con disabilità devono essere registrati immediatamente dopo la nascita e hanno diritto sin dalla nascita a un nome, al diritto di acquisire una cittadinanza, e, per quanto possibile, al diritto di conoscere i propri genitori e di essere da questi allevati.

## **Articolo 19**

### **Vita indipendente ed inclusione nella società**

Gli Stati Parti alla presente Convenzione riconoscono il diritto di tutte le persone con disabilità a vivere nella società, con la stessa libertà di scelta delle altre persone, e adottano misure efficaci ed adeguate al fine di facilitare il pieno godimento da parte delle persone con disabilità di tale diritto e la loro piena integrazione e partecipazione nella società, anche assicurando che:

(a) le persone con disabilità abbiano la possibilità di scegliere, su base di uguaglianza con gli altri, il proprio luogo di residenza e dove e con chi vivere e non siano obbligate a vivere in una particolare sistemazione;

(b) le persone con disabilità abbiano accesso ad una serie di servizi a domicilio o residenziali e ad altri servizi sociali di sostegno, compresa l'assistenza personale necessaria per consentire loro di vivere nella società e di inserirsi e impedire che siano isolate o vittime di segregazione;

(c) i servizi e le strutture sociali destinate a tutta la popolazione siano messe a disposizione, su base di uguaglianza con gli altri, delle persone con disabilità e siano adattate ai loro bisogni.

## **Articolo 20**

### **Mobilità personale**

Gli Stati Parti adottano misure efficaci a garantire alle persone con disabilità la mobilità personale con la maggiore autonomia possibile, provvedendo in particolare a:

(a) facilitare la mobilità personale delle persone con disabilità nei modi e nei tempi da loro scelti ed a costi accessibili;

(b) agevolare l'accesso da parte delle persone con disabilità ad ausili per la mobilità, apparati ed accessori, tecnologie di supporto, a forme di assistenza da parte di persone o animali e servizi di mediazione di qualità, in particolare rendendoli disponibili a costi accessibili;

(c) fornire alle persone con disabilità e al personale specializzato che lavora con esse una formazione sulle tecniche di mobilità;

(d) incoraggiare i produttori di ausili alla mobilità, apparati e accessori e tecnologie di supporto a prendere in considerazione tutti gli aspetti della mobilità delle persone con disabilità.

## **Articolo 21**

### **Libertà di espressione e opinione e accesso all'informazione**

Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate a garantire che le persone con disabilità possano esercitare il diritto alla libertà di espressione e di opinione, ivi compresa la libertà di richiedere, ricevere e comunicare informazioni e idee su base di uguaglianza con gli altri e attraverso ogni mezzo di comunicazione di loro scelta, come definito dall'articolo 2 della presente Convenzione, provvedendo in particolare a:

(a) mettere a disposizione delle persone con disabilità le informazioni destinate al grande pubblico in forme accessibili e mediante tecnologie adeguate ai differenti tipi di disabilità, tempestivamente e senza costi aggiuntivi;

(b) accettare e facilitare nelle attività ufficiali il ricorso da parte delle persone con disabilità, alla lingua dei segni, al Braille, alle comunicazioni aumentative ed alternative e ad ogni altro mezzo, modalità e sistema accessibile di comunicazione di loro scelta;

(c) richiedere agli enti privati che offrono servizi al grande pubblico, anche attraverso internet, di fornire informazioni e servizi con sistemi accessibili e utilizzabili dalle persone con disabilità;

(d) incoraggiare i mass media, inclusi gli erogatori di informazione tramite internet, a rendere i loro servizi accessibili alle persone con disabilità;

(e) riconoscere e promuovere l'uso della lingua dei segni.

## **Articolo 22**

### **Rispetto della vita privata**

1. Nessuna persona con disabilità, indipendentemente dal luogo di residenza o dalla propria sistemazione, può essere soggetta ad interferenze arbitrarie o illegali nella sua vita privata, nella sua famiglia, nella sua casa, nella sua corrispondenza, o in altri tipi di comunicazione, o a lesioni illegali al proprio onore o alla propria reputazione. Le persone con disabilità hanno il diritto di essere protette dalla legge contro tali interferenze o lesioni.

2. Gli Stati Parti tutelano il carattere confidenziale delle informazioni personali, di quelle relative alla salute ed alla riabilitazione delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri.

## **Articolo 23**

### **Rispetto del domicilio e della famiglia**

1. Gli Stati Parti adottano misure efficaci ed adeguate ad eliminare le discriminazioni nei confronti delle persone con disabilità in tutto ciò che attiene al matrimonio, alla famiglia, alla paternità e alle relazioni personali, su base di uguaglianza con gli altri, in modo da garantire che:

(a) sia riconosciuto il diritto di ogni persona con disabilità, che sia in età per contrarre matrimonio, di sposarsi e fondare una famiglia sulla base del pieno e libero consenso dei contraenti;

(b) sia riconosciuto il diritto delle persone con disabilità di decidere liberamente e responsabilmente riguardo al numero dei figli e all'intervallo tra le nascite e di avere accesso in modo appropriato secondo l'età, alle informazioni in materia di procreazione e pianificazione familiare, e siano forniti i mezzi necessari ad esercitare tali diritti;

(c) le persone con disabilità, inclusi i minori, conservino la loro fertilità su base di uguaglianza con gli altri.

2. Gli Stati Parti devono garantire i diritti e le responsabilità delle persone con disabilità in materia di tutela, di curatela, di custodia e di adozione di minori o di simili istituti, ove tali istituti siano previsti dalla legislazione nazionale; in ogni caso l'interesse superiore del minore resta la considerazione preminente. Gli Stati Parti forniscono un aiuto appropriato alle persone con disabilità nell'esercizio delle loro responsabilità di genitori.

3. Gli Stati Parti devono garantire che i minori con disabilità abbiano pari diritti per quanto riguarda la vita in famiglia. Ai fini della realizzazione di tali diritti e per prevenire l'occultamento, l'abbandono, la mancanza di cure e la segregazione di minori con disabilità, gli Stati Parti si impegnano a fornire informazioni, servizi e sostegni tempestivi e completi ai minori con disabilità e alle loro famiglie.

4. Gli Stati Parti devono garantire che un minore non sia separato dai propri genitori contro la sua volontà, a meno che le autorità competenti, soggette a verifica giurisdizionale, non decidano, conformemente alla legge e alle procedure applicabili, che tale separazione è necessaria nel superiore interesse del minore. In nessun caso un minore deve essere separato dai suoi genitori in ragione della propria disabilità o di quella di uno o di entrambi i genitori.

5. Gli Stati Parti si impegnano, qualora i familiari più stretti non siano in condizioni di prendersi cura di un minore con disabilità, a non trascurare alcuno sforzo per assicurare una sistemazione alternativa all'interno della famiglia allargata e, ove ciò non sia possibile, all'interno della comunità in un contesto familiare.

## **Articolo 24**

### **Educazione**

1. Gli Stati Parti riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità. Allo scopo di realizzare tale diritto senza discriminazioni e su base di pari opportunità, gli Stati Parti garantiscono un sistema di istruzione inclusivo a tutti i livelli ed un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita, finalizzati:

- (a) al pieno sviluppo del potenziale umano, del senso di dignità e dell'autostima ed al rafforzamento del rispetto dei diritti umani, delle libertà fondamentali e della diversità umana;
  - (b) allo sviluppo, da parte delle persone con disabilità, della propria personalità, dei talenti e della creatività, come pure delle proprie abilità fisiche e mentali, sino alle loro massime potenzialità;
  - (c) a porre le persone con disabilità in condizione di partecipare effettivamente a una società libera.
2. Nell'attuazione di tale diritto, gli Stati Parti devono assicurare che:
- (a) le persone con disabilità non siano escluse dal sistema di istruzione generale in ragione della disabilità e che i minori con disabilità non siano esclusi in ragione della disabilità da una istruzione primaria gratuita libera ed obbligatoria o dall'istruzione secondaria;
  - (b) le persone con disabilità possano accedere su base di uguaglianza con gli altri, all'interno delle comunità in cui vivono, ad un'istruzione primaria, di qualità e libera ed all'istruzione secondaria;
  - (c) venga fornito un accomodamento ragionevole in funzione dei bisogni di ciascuno;
  - (d) le persone con disabilità ricevano il sostegno necessario, all'interno del sistema educativo generale, al fine di agevolare la loro effettiva istruzione;
  - (e) siano fornite efficaci misure di sostegno personalizzato in ambienti che ottimizzano il progresso scolastico e la socializzazione, conformemente all'obiettivo della piena integrazione.
3. Gli Stati Parti offrono alle persone con disabilità la possibilità di acquisire le competenze pratiche e sociali necessarie in modo da facilitare la loro piena ed uguale partecipazione al sistema di istruzione ed alla vita della comunità.

A questo scopo, gli Stati Parti adottano misure adeguate, in particolare al fine di:

- (a) agevolare l'apprendimento del Braille, della scrittura alternativa, delle modalità, mezzi, forme e sistemi di comunicazione aumentativi ed alternativi, delle capacità di orientamento e di mobilità ed agevolare il sostegno tra pari ed attraverso un mentore;
  - (b) agevolare l'apprendimento della lingua dei segni e la promozione dell'identità linguistica della comunità dei sordi;
  - (c) garantire che le persone cieche, sorde o sordocieche, ed in particolare i minori, ricevano un'istruzione impartita nei linguaggi, nelle modalità e con i mezzi di comunicazione più adeguati per ciascuno ed in ambienti che ottimizzano il progresso scolastico e la socializzazione.
4. Allo scopo di facilitare l'esercizio di tale diritto, gli Stati Parti adottano misure adeguate nell'impiegare insegnanti, ivi compresi insegnanti con disabilità, che siano qualificati nella lingua dei segni o nel Braille e per formare i dirigenti ed il personale che lavora a tutti i livelli del sistema educativo. Tale formazione dovrà includere la consapevolezza della disabilità e l'utilizzo di appropriate modalità, mezzi, forme e sistemi di comunicazione aumentativi ed alternativi, e di tecniche e materiali didattici adatti alle persone con disabilità.
5. Gli Stati Parti garantiscono che le persone con disabilità possano avere accesso all'istruzione secondaria superiore, alla formazione professionale, all'istruzione per adulti ed all'apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita senza discriminazioni e su base di uguaglianza con gli altri. A questo scopo, gli Stati Parti garantiscono che sia fornito alle persone con disabilità un accomodamento ragionevole.

## **Articolo 25**

### **Salute**

Gli Stati Parti riconoscono che le persone con disabilità hanno il diritto di godere del migliore stato di salute possibile, senza discriminazioni fondate sulla disabilità. Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate a garantire loro l'accesso a servizi sanitari che tengano conto delle specifiche differenze di genere, inclusi i servizi di riabilitazione. In particolare, gli Stati Parti devono:

- (a) fornire alle persone con disabilità servizi sanitari gratuiti o a costi accessibili, che coprano la stessa varietà e che siano della stessa qualità dei servizi e programmi sanitari forniti alle altre persone, compresi i servizi sanitari nella sfera della salute sessuale e riproduttiva e i programmi di salute pubblica destinati alla popolazione;
- (b) fornire alle persone con disabilità i servizi sanitari di cui hanno necessità proprio in ragione delle loro disabilità, compresi i servizi di diagnosi precoce e di intervento d'urgenza, e i servizi destinati a ridurre al minimo ed a prevenire ulteriori disabilità, segnatamente tra i minori e gli anziani;
- (c) fornire questi servizi sanitari alle persone con disabilità il più vicino possibile alle proprie comunità, comprese le aree rurali;
- (d) richiedere agli specialisti sanitari di prestare alle persone con disabilità cure della medesima qualità di quelle fornite agli altri, in particolare ottenendo il consenso libero e informato della persona con disabilità coinvolta, accrescendo, tra l'altro, la conoscenza dei diritti umani, della dignità, dell'autonomia, e dei bisogni delle persone con disabilità attraverso la formazione e l'adozione di regole deontologiche nel campo della sanità pubblica e privata;
- (e) vietare nel settore delle assicurazioni le discriminazioni a danno delle persone con disabilità, le quali devono poter ottenere, a condizioni eque e ragionevoli, un'assicurazione per malattia e, nei paesi nei quali sia consentito dalla legislazione nazionale, un'assicurazione sulla vita;
- (f) prevenire il rifiuto discriminatorio di assistenza medica o di prestazione di cure e servizi sanitari o di cibo e liquidi in ragione della disabilità.

## **Articolo 26**

### **Abilitazione e riabilitazione**

1. Gli Stati Parti adottano misure efficaci e adeguate, in particolare facendo ricorso a forme di mutuo sostegno, al fine di permettere alle persone con disabilità di ottenere e conservare la massima autonomia, le piene facoltà fisiche, mentali, sociali e professionali, ed il pieno inserimento e partecipazione in tutti gli ambiti della vita. A questo scopo, gli Stati Parti organizzano, rafforzano e sviluppano servizi e programmi complessivi per l'abilitazione e la riabilitazione, in particolare nei settori della sanità, dell'occupazione, dell'istruzione e dei servizi sociali, in modo che questi servizi e programmi:

- (a) abbiano inizio nelle fasi più precoci possibili e siano basati su una valutazione multidisciplinare dei bisogni e delle abilità di ciascuno;
  - (b) facilitino la partecipazione e l'integrazione nella comunità e in tutti gli aspetti della società, siano volontariamente posti a disposizione delle persone con disabilità nei luoghi più vicini possibili alle proprie comunità, comprese le aree rurali.
2. Gli Stati Parti promuovono lo sviluppo della formazione iniziale e permanente per i professionisti e per il personale che lavora nei servizi di abilitazione e riabilitazione.
3. Gli Stati Parti promuovono l'offerta, la conoscenza e l'utilizzo di tecnologie e strumenti di sostegno, progettati e realizzati per le persone con disabilità, che ne facilitino l'abilitazione e la riabilitazione.

## **Articolo 27**

### **Lavoro e occupazione**

1. Gli Stati Parti riconoscono il diritto al lavoro delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri; segnatamente il diritto di potersi mantenere attraverso un lavoro liberamente scelto o accettato in un mercato del lavoro e in un ambiente lavorativo aperto, che favorisca l'inclusione e l'accessibilità alle persone con disabilità. Gli Stati Parti devono garantire e favorire l'esercizio del diritto al lavoro, anche a coloro i quali hanno subito una disabilità durante l'impiego, prendendo appropriate iniziative - anche attraverso misure legislative - in particolare al fine di:

- (a) vietare la discriminazione fondata sulla disabilità per tutto ciò che concerne il lavoro in ogni forma di occupazione, in particolare per quanto riguarda le condizioni di reclutamento, assunzione e impiego, la continuità dell'impiego, l'avanzamento di carriera e le condizioni di sicurezza e di igiene sul lavoro;
  - (b) proteggere il diritto delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, di beneficiare di condizioni lavorative eque e favorevoli, compresa la parità di opportunità e l'uguaglianza di remunerazione per un lavoro di pari valore, condizioni di lavoro sicure e salubri, la protezione da molestie e le procedure di composizione delle controversie;
  - (c) garantire che le persone con disabilità siano in grado di esercitare i propri diritti di lavoratori e sindacali su base di uguaglianza con gli altri;
  - (d) consentire alle persone con disabilità di avere effettivo accesso ai programmi di orientamento tecnico e professionale, ai servizi per l'impiego e alla formazione professionale e continua;
  - (e) promuovere opportunità di impiego e l'avanzamento di carriera per le persone con disabilità nel mercato del lavoro, quali l'assistenza nella ricerca, nell'ottenimento e nel mantenimento di un lavoro, e nella reintegrazione nello stesso;
  - (f) promuovere opportunità di lavoro autonomo, l'imprenditorialità, l'organizzazione di cooperative e l'avvio di attività economiche in proprio;
  - (g) assumere persone con disabilità nel settore pubblico;
  - (h) favorire l'impiego di persone con disabilità nel settore privato attraverso politiche e misure adeguate che possono includere programmi di azione antidiscriminatoria, incentivi e altre misure;
  - (i) garantire che alle persone con disabilità siano forniti accomodamenti ragionevoli nei luoghi di lavoro;
  - (j) promuovere l'acquisizione, da parte delle persone con disabilità, di esperienze lavorative nel mercato del lavoro;
  - (k) promuovere programmi di orientamento e riabilitazione professionale, di mantenimento del posto di lavoro e di reinserimento nel lavoro per le persone con disabilità.
2. Gli Stati Parti assicurano che le persone con disabilità non siano tenute in schiavitù o in stato di servitù e siano protette, su base di uguaglianza con gli altri, dal lavoro forzato o coatto.

## **Articolo 28**

### **Adeguati livelli di vita e protezione sociale**

1. Gli Stati Parti riconoscono il diritto ad un livello di vita adeguato alle persone con disabilità ed alle loro famiglie, incluse adeguate condizioni di alimentazione, abbigliamento e alloggio, ed al miglioramento continuo delle loro condizioni di vita, e adottano misure adeguate per proteggere e promuovere l'esercizio di questo diritto senza alcuna discriminazione fondata sulla disabilità.

2. Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità alla protezione sociale ed al godimento di questo diritto senza alcuna discriminazione fondata sulla disabilità, e adottano misure adeguate a tutelare e promuovere l'esercizio di questo diritto, ivi incluse misure per:

- (a) garantire alle persone con disabilità parità di accesso ai servizi di acqua salubre, ed assicurare loro l'accesso a servizi, attrezzature e altri tipi di assistenza per i bisogni derivanti dalla disabilità, che siano appropriati ed a costi accessibili;
- (b) garantire l'accesso delle persone con disabilità, in particolare delle donne e delle minori con disabilità nonché delle persone anziane con disabilità, ai programmi di protezione sociale ed a quelli di riduzione della povertà;
- (c) garantire alle persone con disabilità e alle loro famiglie, che vivono in situazioni di povertà, l'accesso all'aiuto pubblico per sostenere le spese collegate alle disabilità, includendo una formazione adeguata, forme di sostegno ed orientamento, aiuto economico o forme di presa in carico;
- (d) garantire l'accesso delle persone con disabilità ai programmi di alloggio sociale;
- (e) garantire alle persone con disabilità pari accesso ai programmi ed ai trattamenti pensionistici.

## **Articolo 29**

### **Partecipazione alla vita politica e pubblica**

Gli Stati Parti garantiscono alle persone con disabilità il godimento dei diritti politici e la possibilità di esercitarli su base di uguaglianza con gli altri, e si impegnano a:

- (a) garantire che le persone con disabilità possano effettivamente e pienamente partecipare alla vita politica e pubblica su base di uguaglianza con gli altri, direttamente o attraverso rappresentanti liberamente scelti, compreso il diritto e la possibilità per le persone con disabilità di votare ed essere elette, tra l'altro:
- (i) assicurando che le procedure, le strutture ed i materiali elettorali siano appropriati, accessibili e di facile comprensione e utilizzo;
  - (ii) proteggendo il diritto delle persone con disabilità a votare tramite scrutinio segreto, senza intimidazioni, in elezioni ed in referendum

popolari, e a candidarsi alle elezioni, ad esercitare effettivamente i mandati elettivi e svolgere tutte le funzioni pubbliche a tutti i livelli di governo, agevolando, ove appropriato, il ricorso a tecnologie nuove e di supporto;

(iii) garantendo la libera espressione della volontà delle persone con disabilità come elettori e a questo scopo, ove necessario, su loro richiesta, autorizzandole a farsi assistere da una persona di loro scelta per votare.

(b) promuovere attivamente un ambiente in cui le persone con disabilità possano effettivamente e pienamente partecipare alla conduzione degli affari pubblici, senza discriminazione e su base di uguaglianza con gli altri, e incoraggiare la loro partecipazione alla vita pubblica, in particolare attraverso:

(i) la partecipazione ad associazioni e organizzazioni non governative impegnate nella vita pubblica e politica del paese e alle attività e all'amministrazione dei partiti politici;

(ii) la costituzione di organizzazioni di persone con disabilità e l'adesione alle stesse al fine di rappresentarle a livello internazionale, nazionale, regionale e locale.

#### **Articolo 30**

##### **Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi ed allo sport**

1. Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale e adottano tutte le misure adeguate a garantire che le persone con disabilità:

(a) abbiano accesso ai prodotti culturali in formati accessibili;

(b) abbiano accesso a programmi televisivi, film, spettacoli teatrali e altre attività culturali, in formati accessibili;

(c) abbiano accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbiano accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale.

2. Gli Stati Parti adottano misure adeguate a consentire alle persone con disabilità di sviluppare e realizzare il loro potenziale creativo, artistico e intellettuale, non solo a proprio vantaggio, ma anche per l'arricchimento della società.

3. Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate, in conformità al diritto internazionale, a garantire che le norme che tutelano i diritti di proprietà intellettuale non costituiscano un ostacolo irragionevole e discriminatorio all'accesso da parte delle persone con disabilità ai prodotti culturali.

4. Le persone con disabilità hanno il diritto, su base di uguaglianza con gli altri, al riconoscimento ed al sostegno della loro specifica identità culturale e linguistica, ivi comprese la lingua dei segni e la cultura dei sordi.

5. Al fine di consentire alle persone con disabilità di partecipare su base di uguaglianza con gli altri alle attività ricreative, agli svaghi e allo sport, gli Stati Parti adottano misure adeguate a:

(a) incoraggiare e promuovere la partecipazione più estesa possibile delle persone con disabilità alle attività sportive ordinarie a tutti i livelli;

(b) garantire che le persone con disabilità abbiano la possibilità di organizzare, sviluppare e partecipare ad attività sportive e ricreative specifiche per le persone con disabilità e, a tal fine, incoraggiare la messa a disposizione, su base di uguaglianza con gli altri, di adeguati mezzi di istruzione, formazione e risorse;

(c) garantire che le persone con disabilità abbiano accesso a luoghi che ospitano attività sportive, ricreative e turistiche;

(d) garantire che i minori con disabilità possano partecipare, su base di uguaglianza con gli altri minori, alle attività ludiche, ricreative, agli svaghi ed allo sport, incluse le attività previste dal sistema scolastico;

(e) garantire che le persone con disabilità abbiano accesso ai servizi forniti da coloro che sono impegnati nell'organizzazione di attività ricreative, turistiche, di tempo libero e sportive.

#### **Articolo 31**

##### **Statistiche e raccolta dei dati**

1. Gli Stati Parti si impegnano a raccogliere le informazioni appropriate, compresi i dati statistici e i risultati di ricerche, che permettano loro di formulare ed attuare politiche allo scopo di dare attuazione alla presente Convenzione.

Il processo di raccolta e di conservazione di tali informazioni deve:

(a) essere coerente con le garanzie stabilite per legge, compresa la legislazione sulla protezione dei dati, per garantire la riservatezza e il rispetto della vita privata e familiare delle persone con disabilità;

(b) essere coerente con le norme accettate a livello internazionale per la protezione dei diritti umani e delle libertà fondamentali e dei principi etici che regolano la raccolta e l'uso delle statistiche.

2. Le informazioni raccolte in conformità al presente articolo devono essere disaggregate in maniera appropriata, e devono essere utilizzate per valutare l'adempimento degli obblighi contrattati dagli Stati Parti alla presente Convenzione e per identificare e rimuovere le barriere che le persone con disabilità affrontano nell'esercizio dei propri diritti.

3. Gli Stati Parti assumono la responsabilità della diffusione di tali statistiche e garantiscono la loro accessibilità sia alle persone con disabilità che agli altri.

#### **Articolo 32**

##### **Cooperazione internazionale**

1. Gli Stati Parti riconoscono l'importanza della cooperazione internazionale e della sua promozione, a sostegno degli sforzi dispiegati a livello nazionale per la realizzazione degli scopi e degli obiettivi della presente Convenzione, e adottano adeguate ed efficaci misure in questo senso, nei rapporti reciproci e al proprio interno e, ove del caso, in partenariato con le organizzazioni internazionali e regionali competenti e con la società civile, in particolare con organizzazioni di persone con disabilità. Possono, in particolare, adottare misure destinate a:

(a) far sì che la cooperazione internazionale, compresi i programmi internazionali di sviluppo, includa le persone con disabilità e sia a loro accessibile;

(b) agevolare e sostenere lo sviluppo di competenze, anche attraverso lo scambio e la condivisione di informazioni, esperienze, programmi di formazione e buone prassi di riferimento;

(c) agevolare la cooperazione nella ricerca e nell'accesso alle conoscenze scientifiche e tecniche;

(d) fornire, ove del caso, assistenza tecnica ed economica, anche attraverso agevolazioni all'acquisto ed alla condivisione di tecnologie di accesso e di assistenza e operando trasferimenti di tecnologie.

2. Le disposizioni del presente articolo non pregiudicano l'obbligo di ogni Stato Parte di adempiere agli obblighi che ha assunto in virtù della presente Convenzione.

#### **Articolo 33**

##### **Applicazione a livello nazionale e monitoraggio**

1. Gli Stati Parti designano, in conformità al proprio sistema di governo, uno o più punti di contatto per le questioni relative all'attuazione della presente Convenzione, e si propongono di creare o individuare in seno alla propria amministrazione una struttura di coordinamento incaricata di facilitare le azioni legate all'attuazione della presente Convenzione nei differenti settori ed a differenti livelli.

2. Gli Stati Parti, conformemente ai propri sistemi giuridici e amministrativi, mantengono, rafforzano, designano o istituiscono al proprio interno una struttura, includendo uno o più meccanismi indipendenti, ove opportuno, per promuovere, proteggere e monitorare l'attuazione della presente Convenzione. Nel designare o stabilire tale meccanismo, gli Stati Parti devono tenere in considerazione

i principi relativi allo status e al funzionamento delle istituzioni nazionali per la protezione e la promozione dei diritti umani.

3. La società civile, in particolare le persone con disabilità e le loro organizzazioni rappresentative, è associata e pienamente partecipa al processo di monitoraggio.

#### **Articolo 34**

##### **Comitato sui diritti delle persone con disabilità**

1. È istituito un Comitato sui diritti delle persone con disabilità (da qui in avanti denominato "Comitato"), che svolge le funzioni qui di seguito indicate.

2. Il Comitato si compone, a decorrere dall'entrata in vigore della presente Convenzione, di dodici esperti. Alla data del deposito di sessanta ratifiche o adesioni alla presente Convenzione, saranno aggiunti sei membri al Comitato, che raggiungerà la composizione massima di diciotto membri.

3. I membri del Comitato siedono a titolo personale e sono personalità di alta autorità morale e di riconosciuta competenza ed esperienza nel settore oggetto della presente Convenzione. Nella designazione dei propri candidati, gli Stati Parti sono invitati a tenere in debita considerazione le disposizioni stabilite nell'articolo 4 paragrafo 3 della presente Convenzione.

4. I membri del Comitato sono eletti dagli Stati Parti, tenendo in considerazione i principi di equa ripartizione geografica, la rappresentanza delle diverse forme di civiltà e dei principali sistemi giuridici, la rappresentanza bilanciata di genere e la partecipazione di esperti con disabilità.

5. I membri del Comitato sono eletti a scrutinio segreto su una lista di persone designate dagli Stati Parti tra i propri cittadini in occasione delle riunioni della Conferenza degli Stati Parti. A tali riunioni, ove il quorum è costituito dai due terzi degli Stati Parti, sono eletti membri del Comitato i candidati che abbiano ottenuto il maggior numero di voti e la maggioranza assoluta dei voti dei rappresentanti degli Stati Parti presenti e votanti.

6. La prima elezione ha luogo entro sei mesi dopo l'entrata in vigore della presente Convenzione. Almeno quattro mesi prima della data di ogni elezione, il Segretario Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite invita per iscritto gli Stati Parti a proporre i propri candidati nel termine di due mesi. Successivamente il Segretario Generale prepara una lista in ordine alfabetico dei candidati così designati, indicando gli Stati Parti che li hanno proposti, e la comunica agli Stati Parti della presente Convenzione.

7. I membri del Comitato sono eletti per quattro anni. Sono rieleggibili una sola volta. Tuttavia, il mandato di sei dei membri eletti alla prima elezione scadrà al termine di due anni; subito dopo la prima elezione, i nominativi dei sei membri sono estratti a sorte dal Presidente della riunione di cui al paragrafo 5 del presente articolo.

8. L'elezione dei sei membri aggiuntivi del Comitato si terrà in occasione delle elezioni ordinarie, in conformità con le disposizioni del presente articolo.

9. In caso di decesso o di dimissioni di un membro del Comitato o se, per qualsiasi altro motivo, questi dichiara di non potere più svolgere le sue funzioni, lo Stato Parte che ne aveva proposto la candidatura nomina un altro esperto in possesso delle qualifiche e dei requisiti stabiliti dalle disposizioni pertinenti del presente articolo, per ricoprire il posto vacante fino allo scadere del mandato corrispondente.

10. Il Comitato adotta il proprio regolamento interno.

11. Il Segretario Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite mette a disposizione del Comitato il personale e le strutture necessari ad esplicare efficacemente le funzioni che gli sono attribuite in virtù della presente Convenzione, e convoca la prima riunione.

12. I membri del Comitato ricevono, con l'approvazione dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, emolumenti provenienti dalle risorse delle Nazioni Unite nei termini ed alle condizioni fissate dall'Assemblea Generale, tenendo in considerazione l'importanza delle funzioni del Comitato.

13. I membri del Comitato beneficiano delle facilitazioni, dei privilegi e delle immunità accordate agli esperti in missione per conto dell'Organizzazione delle Nazioni Unite come stabilito nelle sezioni pertinenti della Convenzione sui privilegi e le immunità delle Nazioni Unite.

#### **Articolo 35**

##### **I rapporti degli Stati Parti**

1. Ogni Stato Parte presenta al Comitato, tramite il Segretario Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite, un rapporto dettagliato sulle misure prese per adempiere ai propri obblighi in virtù della presente Convenzione e sui progressi conseguiti al riguardo, entro due anni dall'entrata in vigore della presente Convenzione per lo Stato Parte interessato.

2. Successivamente, gli Stati Parti presentano rapporti complementari almeno ogni quattro anni ed ogni altro rapporto che il Comitato richieda.

3. Il Comitato stabilisce le linee guida applicabili per quanto attiene ai contenuti dei rapporti.

4. Gli Stati Parti che hanno presentato al Comitato un rapporto iniziale completo non sono tenuti, nei propri rapporti successivi, a ripetere informazioni già fornite. Gli Stati Parti sono invitati a redigere i propri rapporti secondo una procedura aperta e trasparente e a tenere in dovuta considerazione le disposizioni di cui all'articolo 4 paragrafo 3 della presente Convenzione.

5. I rapporti possono indicare i fattori e le difficoltà che incidono sull'adempimento degli obblighi previsti dalla presente Convenzione.

#### **Articolo 36**

##### **Esame dei rapporti**

1. Ogni rapporto viene esaminato dal Comitato, il quale formula su di esso i suggerimenti e le raccomandazioni di carattere generale che ritiene appropriati e li trasmette allo Stato Parte interessato. Lo Stato Parte può rispondere fornendo al Comitato tutte le informazioni che ritenga utili. Il Comitato può richiedere ulteriori informazioni agli Stati Parti in relazione all'attuazione della presente Convenzione.

2. Se uno Stato Parte è significativamente in ritardo nella presentazione del rapporto, il Comitato può notificare allo Stato Parte in causa che esso sarà costretto ad esaminare l'applicazione della presente Convenzione nello Stato Parte sulla base di attendibili informazioni di cui possa disporre, a meno che il rapporto atteso non venga consegnato entro i tre mesi successivi alla notifica.

Il Comitato invita lo Stato Parte interessato a partecipare a tale esame. Qualora lo Stato Parte risponda presentando il suo rapporto, saranno applicate le disposizioni del paragrafo 1 del presente articolo.

3. Il Segretario Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite dà comunicazione dei rapporti a tutti gli Stati Parti.

4. Gli Stati Parti rendono i propri rapporti ampiamente disponibili al pubblico nei rispettivi paesi e facilitano l'accesso ai suggerimenti e alle raccomandazioni generali che fanno seguito a questi rapporti.

5. Il Comitato trasmette, se lo ritiene necessario, alle agenzie specializzate, ai Fondi e Programmi delle Nazioni Unite, ed agli altri organismi competenti, i rapporti degli Stati Parti che contengano una richiesta o indichino l'esigenza di un parere o di assistenza tecnica, accompagnati, ove del caso, da osservazioni e suggerimenti del Comitato, concernenti tale richiesta o esigenza.

#### **Articolo 37**

##### **Cooperazione tra gli Stati Parti ed il Comitato**

1. Gli Stati Parti collaborano con il Comitato e assistono i suoi membri nell'adempimento del loro mandato.

2. Nelle sue relazioni con gli Stati Parti, il Comitato accorda tutta l'attenzione necessaria alle modalità ed ai mezzi per incrementare le capacità nazionali al fine dell'attuazione della presente Convenzione, in particolare attraverso la cooperazione internazionale.

#### **Articolo 38**

##### **Relazione del Comitato con altri organismi**

Per promuovere l'applicazione effettiva della presente Convenzione ed incoraggiare la cooperazione internazionale nel settore interessato dalla presente Convenzione:

(a) le Agenzie specializzate e gli altri organismi delle Nazioni Unite hanno il diritto di farsi rappresentare in occasione dell'esame dell'attuazione delle disposizioni della presente Convenzione che rientrano nel loro mandato.

Il Comitato può invitare le istituzioni specializzate e ogni altro organismo che ritenga adeguato a fornire pareri specialistici sull'attuazione della Convenzione nei settori che rientrano nell'ambito dei loro rispettivi mandati.

Il Comitato può invitare le istituzioni specializzate e gli altri organismi delle Nazioni Unite a presentare rapporti sull'applicazione della Convenzione nei settori che rientrano nel loro ambito di attività;

(b) il Comitato, nell'esecuzione del proprio mandato, consulta, ove lo ritenga opportuno, altri organismi istituiti dai trattati internazionali sui diritti umani, al fine di garantire la coerenza delle rispettive linee guida sulla stesura dei rapporti, dei suggerimenti e delle raccomandazioni generali e di evitare duplicazioni e sovrapposizioni nell'esercizio delle rispettive funzioni.

#### **Articolo 39**

##### **Rapporto del Comitato**

Il Comitato riferisce sulle proprie attività ogni due anni all'Assemblea Generale e al Consiglio Economico e Sociale, e può formulare suggerimenti e raccomandazioni generali basati sull'esame dei rapporti e delle informazioni ricevute dagli Stati Parti. Tali suggerimenti e raccomandazioni generali sono inclusi nel rapporto del Comitato accompagnati dai commenti, ove del caso, degli Stati Parti.

38

#### **Articolo 40**

##### **Conferenza degli Stati Parti**

1. Gli Stati Parti si riuniscono regolarmente in una Conferenza degli Stati Parti per esaminare ogni questione concernente l'applicazione della presente Convenzione.

2. La Conferenza degli Stati Parti viene convocata dal Segretario Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite entro sei mesi dall'entrata in vigore della presente Convenzione. Le riunioni successive vengono convocate dal Segretario Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite ogni biennio o su decisione della Conferenza degli Stati Parti.

#### **Articolo 41**

##### **Depositario**

Il Segretario Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite è il depositario della presente Convenzione.

#### **Articolo 42**

##### **Firma**

La presente Convenzione è aperta alla firma da parte di tutti gli Stati e delle Organizzazioni d'integrazione regionale presso la sede dell'Organizzazione delle Nazioni Unite a New York, a decorrere dal 30 marzo 2007.

**ALLEGATO: CONTRATTO DI INGRESSO**

da sottoscrivere presso l'ufficio Info prima della fruizione del servizio (una copia agli atti, una copia all'utente o suo incaricato)

RSA

Azzolini

Mainardi A / E

Mainardi B / C / F / G

Somenzi

PRIVATO

CDI

Alzheimer

Barbieri

Ozanam

Soldi

COMUNITA' RESIDENZIALE 2 MIGLIA

CDD

Mincio

Platani

Tofane

CSS

**TRA:**

**l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale** (di seguito per brevità denominata Azienda) con sede legale a Cremona in Via Brescia n 207 - codice fiscale 93042130190 e partita IVA 01310740194 - rappresentata dal Direttore Generale, Dott. Emilio Tanzi

**e**

il Sig./Sig.ra .....  
nato/a .....  
il .....  
residente a .....  
in Via ..... n. ....

se già Ospite o fruitore di un servizio compilare anche il campo seguente:

ospite/fruitore di ..... dal .....

**PREMESSO CHE:**

- il Servizio ..... è un'unità di offerta classificata secondo l'allegato Carta del Servizio
- la fruizione del servizio non può aver corso senza la sottoscrizione del presente atto dai soggetti obbligati al pagamento in quanto fideiussori ex art 1936 c.c. del fruitore dei servizi
- che l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale ha verificato che l'ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste dalla normativa specifica del servizio richiesto
- che la presa in carico della persona avviene pertanto secondo criteri di appropriatezza favorendo la continuità assistenziale
- che eventuali situazioni complesse saranno segnalate all'ASL o al Comune di residenza della persona
- che l'Azienda assume l'impegno a garantire la massima tutela della privacy della persona e della sua famiglia

- che l'Azienda provvede a stipulare annualmente polizza assicurativa Responsabilità Civile verso Terzi per danni a persone o cose.

## **TUTTO CIO' PREMESSO**

si stipula quanto segue:

### **ART. 1**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

### **ART. 2**

L'Azienda Speciale Cremona Solidale si obbliga ad erogare le prestazioni relative al servizio richiesto secondo quanto previsto dalle norme della Regione Lombardia e dalle disposizioni della Carta dei Servizi qui allegata, che le parti accettano quale sunto delle prestazioni offerte e dei diritti/doveri reciproci.

L'Azienda Speciale si obbliga a mantenere la disponibilità del posto dal momento della chiamata o della definizione della data di accoglienza nel servizio prescelto.

### **ART. 3**

A fronte delle prestazioni erogate, i sottoscrittori del contratto si impegnano:

a) al pagamento del corrispettivo del servizio così come fissato dal Consiglio di Amministrazione. In caso di variazione dell'importo del corrispettivo l'Azienda provvederà, nel termine di 15 giorni successivi l'adozione del provvedimento da parte del Consiglio di Amministrazione, ad affiggere all'Albo ed all'ingresso di ogni presidio e pubblicare nel sito web aziendale le tabelle illustranti dette variazioni e la loro decorrenza, dandosi atto le parti del presente contratto che l'affissione e la pubblicazione valgono come forme di comunicazione sia al fruitore del servizio che al suo o ai suoi obbligati solidali, senza possibilità di eccezione alcuna a tale riguardo.

b) al pagamento di una cauzione infruttifera e precisamente:

di € 1.500,00.= per la RSA e i ricoveri di tipo PRIVATO

di € 1.000,00.= per la Casa Albergo Comunità "2 Miglia"

di € 1.000,00.= per la CSS

di € 150,00.= per il CDD

di € 500,00.= per i CDI

da versarsi, entro il giorno dell'ingresso, a mezzo bonifico bancario; la cauzione verrà rimborsata tramite bonifico bancario al momento della dimissione o decesso dell'ospite.

Per gli utenti la cui retta è a totale carico del Comune di provenienza, non è dovuta alcuna somma.

Per gli utenti dei CDI che hanno una compartecipazione entro € 10,00.= giornalieri, la somma è ridotta a € 150,00.=

### **ART. 4**

**Il recesso dall'obbligo del pagamento del servizio può avvenire solo con l'avvenuta cessazione della fruizione del servizio ovvero mediante sottoscrizione di nuovo contratto.**

### **ART. 5**

Gli obbligati sono tenuti con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'Anagrafica dell'Ospite sia i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari); in caso di ritardi od omissioni graveranno sugli ospiti ed i loro obbligati le spese e gli eventuali danni.

### **ART. 6**

Il contratto decorre dal giorno ..... e cesserà per:

- volontà delle parti di recedere dal presente atto; per tale motivazione necessita un preavviso scritto di almeno 7 giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- trasferimento ad altro servizio; per tale motivazione necessita un preavviso scritto di almeno 3 giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- impossibilità da parte dell'Azienda di erogare le prestazioni oggetto del contratto, comunicata all'utente ed al servizio sociale per iscritto con preavviso di almeno 15 giorni;
- inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utenza), secondo quanto disposto dall'art. 9.

### **ART. 7**

Per l'anno ..... la retta giornaliera sarà pari ad € .....; nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e non quello di uscita; per le assenze la retta verrà ridotta secondo quanto indicato nell' allegata Carta del servizio.

### **ART. 8**

Le **prestazioni incluse e quelle escluse dalla retta** sono in dettaglio indicate nella Carta del Servizio, parte integrante del presente Contratto.

#### **ART. 9**

In caso di mancato tempestivo pagamento della retta (o della quota di essa a carico dell'ospite) entro il termine previsto l'Azienda provvede:

- ad attivare una prima procedura di sollecito al pagamento, informando il Servizio Sociale del comune di appartenenza, se necessario;
- ad attivare tutte le procedure utili a recuperare le somme non versate, compresa la proposta di dimissione dell'ospite;
- ad incamerare la cauzione infruttifera di cui all'art 3 formalizzando diffida nei confronti dell'ospite e/o del/i soggetto/i obbligato/i, alla ricostituzione del medesimo deposito entro 15 giorni.

#### **ART. 10**

Nel caso in cui la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utente o venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

#### **ART. 11**

L'amministrazione, sulla base delle valutazioni degli organismi preposti, avrà il diritto di effettuare spostamenti dell'ospite nel caso in cui le condizioni di salute oppure motivi organizzativi e funzionali ne dovessero imporre la necessità.

Ai sensi del DPR 223/1989 – art 8 – dopo i due anni di permanenza dell'ospite presso la struttura RSA di Cremona Solidale, il Responsabile aziendale della Convivenza provvede, previa informazione inviata alle famiglie ed all'ospite stesso, ad effettuare il cambio di residenza.

#### **ART. 12**

L'Azienda potrà proporre la dimissione dell'Ospite per motivi sanitari e redigerà a tal fine dettagliata relazione a firma del responsabile del servizio fruito; copia della medesima sarà indirizzata, oltre che all'utente o suo riferimento, anche al servizio sociale comunale.

L'Azienda potrà inoltre inviare l'utente presso centri ospedalieri nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti. In quest'ultimo caso sarà data immediata comunicazione ai familiari o ai tenuti.

#### **ART. 13**

L'Azienda potrà proporre la dimissione dell'Ospite per inappropriata e redigerà a tal fine dettagliata relazione a firma del responsabile del servizio fruito; copia della medesima sarà indirizzata, oltre che all'utente o suo riferimento, anche al servizio sociale comunale.

#### **ART. 14**

Nel rispetto della normativa vigente e di quella emanata nel periodo di accoglienza in uno dei servizi erogati da Cremona Solidale, l'Amministrazione potrà richiedere al fruitore del servizio o suo obbligato, la compilazione di moduli o questionari per la rilevazione di dati necessari al corretto funzionamento dei servizi stessi, che dovranno essere restituiti debitamente compilati nei termini che saranno indicati.

#### **ART. 15**

La retta è mensile ed il pagamento deve essere eseguito in forma posticipata tramite autorizzazione permanente di addebito in conto corrente alla scadenza indicata in fattura.

**Le fatture** saranno emesse ed intestate:

- a)  direttamente al fruitore (ospite)
  - b)  al fruitore (ospite) che assolve al pagamento tramite fideiussore / obbligato al pagamento
  - c)  all'obbligato che assume in proprio la piena responsabilità all'assolvimento del pagamento
- In ogni caso, la fattura riporterà il nome del soggetto fruitore della prestazione.

#### **ART.16**

**La certificazione** delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata dall'Azienda ad ogni ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi; tale certificazione sarà sempre intestata all'ospite e potrà contenere anche il nominativo della persona intestataria della fattura.

#### **ART.17**

In caso di insoluto gli obbligati saranno soggetti al pagamento di interessi moratori pari al 4% su base annua oltre le maggiori spese.

**ART.18**

In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Cremona.

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste e al fine di tutelare l'interesse dell'intera comunità, disporre con atti e regolamenti condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente i fruitori dovranno scrupolosamente attenersi.

Qualora le stesse non dovessero essere condivise, le parti potranno recedere dal contratto nei termini previsti dall'art. 8.

**Attivazione servizio Lavanderia per**  **SI'**  **NO**  
**RSA**

**Letto, confermato e sottoscritto**

**a Cremona in data** .....

**L'Ospite, fruitore del servizio** .....

**I fideiussori**.....

.....

.....

**L'amministratore di sostegno – curatore - tutore** .....

.....

**L'Azienda:**

**Il Direttore Generale**.....

**ANAGRAFICHE**

Il/i fideiussore/i - il curatore/amministratore di sostegno/tutore

il Sig./Sig.ra .....  
grado di parentela/conoscenza .....  
nato/a ..... il .....  
residente a ..... in Via ..... n. ....  
Tel ..... cell .....  
E-Mail .....  
C.F. ....

il Sig./Sig.ra .....  
grado di parentela/conoscenza .....  
nato/a ..... il .....  
residente a ..... in Via ..... n. ....  
Tel ..... cell .....  
E-Mail .....  
C.F. ....

il Sig./Sig.ra .....  
grado di parentela/conoscenza .....  
nato/a ..... il .....  
residente a ..... in Via ..... n. ....  
Tel ..... cell .....  
E-Mail .....  
C.F. ....

**NOTE**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Firma dell'operatore che ha redatto le note*

.....

*Firma del sottoscrittore del contratto*

.....

Data .....

**ALLEGATO: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARE**

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE - SERVIZIO C.S.S. (FAMILIARI)**

**1) INFORMAZIONI PRELIMINARI**

1.1 Chi compila il questionario : familiare  amministratore di sostegno/tutore

1.3 Da quanto tempo è ospite presso la Comunità il Suo familiare/assistito?

<input type="checkbox"/>	Più di cinque anni
<input type="checkbox"/>	Da 3 a 5 anni
<input type="checkbox"/>	Da 1 a 3 anni
<input type="checkbox"/>	Da 3 mesi a 1 anno
<input type="checkbox"/>	Meno di tre mesi

**2) ACCOGLIENZA**

**N.B. PARTE RISERVATA AGLI OSPITI ENTRATI IN COMUNITA' NEL 2016**

**2.1 Come giudica l'accoglienza al momento dell'ingresso?**

Ottima     Buona     Sufficiente     Scarsa     Pessima     Non so

**2.2. Ha avuto informazioni sufficienti circa l'organizzazione dell'Azienda e del servizio ?**

**3) QUALITA' COMPLESSIVA DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE**

3.1 Con riferimento all'anno 2016, come valuta complessivamente il servizio ricevuto?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

3.2 Con riferimento all'anno 2016, quali aspetti considera maggiormente positivi? (sono possibili max 3 risposte)

Lo stare insieme ad altre persone	L'accudimento e gli aiuti offerti agli ospiti	La cortesia e disponibilità del personale	Le attività proposte	La professionalità del personale	Lo spazio a disposizione	La stanza
-----------------------------------	---	---	----------------------	----------------------------------	--------------------------	-----------

3.3 Con riferimento all'anno 2016, quali aspetti ha gradito di meno? (sono possibili max 3 risposte)

Il dover stare insieme ad altre persone	Le cure ricevute	La scortesia e la mancanza di disponibilità del personale	Le attività proposte	La professionalità del personale	Lo spazio a disposizione	La stanza
---	------------------	---	----------------------	----------------------------------	--------------------------	-----------

#### 4) QUALITA' DELL'ASSISTENZA

4.1 Come valuta la cortesia e la disponibilità delle seguenti figure professionali?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
Infermiera						
Ausiliarie						
Educatori						
Fisioterapisti						
Terapisti e maestri d'arte						
Coordinatore						
Autisti						

4.2 Come valuta l'assistenza ricevuta dalle seguenti figure professionali?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
Infermiera						
Ausiliarie						
Educatori						
Fisioterapisti						
Terapisti e maestri d'arte						
Coordinatore						
Autisti						

4.3 Come valuta il livello di igiene e cura della persona?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

4.4 Come valuta le attività proposte?

Ottime	Buone	Sufficienti	Scarpe	Pessime	Non so
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

4.5 Come valuta le attività dei volontari?

Ottime	Buone	Sufficienti	Scarpe	Pessime	Non so
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

4.6 Come valuta le informazioni ricevute dal personale (chiarezza e completezza delle notizie)?

	Ottime	Buone	Sufficienti	Scarpe	Pessime	Non so
--	--------	-------	-------------	--------	---------	--------

Salute dell'ospite						
Attività proposte						
Vita sociale						

4.7 A che livello ritiene che il Suo congiunto abbia tratto beneficio dall'inserimento in Comunità?  
(miglioramento del tono dell'umore, stabilità delle condizioni di salute, ecc)?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

4.8 Dia una valutazione sul rapporto qualità ricevuta / costo del servizio

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

Vuole dare un suo suggerimento o fare una proposta migliorativa?

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione. La Direzione Aziendale

**ALLEGATO: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI**

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE - SERVIZIO C.S.S.**

**1) INFORMAZIONI PRELIMINARI**

1.1 Chi compila il questionario :      ospite                                       compilato insieme all'operatore

1.3 Da quanto tempo è ospite presso la Comunità?

<input type="checkbox"/>	Più di cinque anni
<input type="checkbox"/>	Da 3 a 5 anni
<input type="checkbox"/>	Da 1 a 3 anni
<input type="checkbox"/>	Da 3 mesi a 1 anno
<input type="checkbox"/>	Meno di tre mesi

**2) ACCOGLIENZA**

**N.B. PARTE RISERVATA AGLI OSPITI ENTRATI IN COMUNITA' NEL 2016**

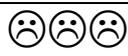
**2.1 Come giudica l'accoglienza al momento del Suo ingresso?**

Ottima       Buona       Sufficiente       Scarsa       Pessima       Non so

**2.2. Ha avuto informazioni sufficienti circa l'organizzazione dell'Azienda e del servizio ?**

**3) QUALITA' COMPLESSIVA DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE**

3.1 Con riferimento all'anno 2016, come valuta complessivamente il servizio ricevuto?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
					?

3.2 Con riferimento all'anno 2015, quali aspetti considera maggiormente positivi? (sono possibili max 3 risposte)

Stare insieme ad altre persone	Essere accudito e aiutato	La cortesia e disponibilità del personale	Le attività proposte	Il pasto	Lo spazio a disposizione	La mia stanza
--------------------------------	---------------------------	---	----------------------	----------	--------------------------	---------------

3.3 Con riferimento all'anno 2016, quali aspetti ha gradito di meno? (sono possibili max 3 risposte)

Il dover stare insieme ad altre persone	Le cure ricevute	La scortesia e la mancanza di disponibilità del personale	Le attività proposte	Il pasto	Lo spazio a disposizione	La mia stanza
---	------------------	---	----------------------	----------	--------------------------	---------------

#### 4) QUALITA' DELL'ASSISTENZA

4.1 Come valuta la cortesia e la disponibilità delle seguenti figure professionali?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
	😊😊😊	😊	😐	😞	😞😞😞	?
Infermiera						
Ausiliarie						
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
	😊😊😊	😊	😐	😞	😞😞😞	?
Educatori						
Fisioterapisti						
Terapisti e maestri d'arte						
Autisti						
Coordinatore						

4.2 Come valuta l'assistenza ricevuta dalle seguenti figure professionali?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
	😊😊😊	😊	😐	😞	😞😞😞	?
Infermiera						
Ausiliarie						
Educatori						
Fisioterapisti						
Terapisti e maestri d'arte						
Autisti						
Coordinatore						

4.9 Come valuta il livello di igiene e cura della persona?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
😊😊😊	😊	😐	😞	😞😞😞	?

4.10 Come valuta le attività proposte?

Ottime	Buone	Sufficienti	Scarse	Pessime	Non so

					?
--	--	--	--	--	---

4.11 Come valuta i volontari?

Ottimi	Buoni	Sufficienti	Scarsi	Pessimi	Non so
					?

**5) SERVIZI ALBERGHIERI**

5.1 Come valuta il cibo fornito dalla Comunità?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
					?

5.2 Come valuta la Sua camera?

Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
					?

5.3 Come valuta gli spazi comuni?

Ottimi	Buoni	Sufficienti	Scarsi	Pessimi	Non so
					?

Vuole dare un suo suggerimento o fare una proposta migliorativa al servizio?

.....

.....

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione. La Direzione Aziendale

**ALLEGATO: MODULO PER SEGNALAZIONE RECLAMO, SUGGERIMENTO O ELOGIO**

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP  
Azienda Speciale Comunale “Cremona Solidale”  
Via Brescia n.207 – 26100 Cremona  
Fax: 0372-533555 / e-mail: [urp@cremonasolidale.it](mailto:urp@cremonasolidale.it)

Egr. Signore / Gentile Signora

La preghiamo di descrivere in sintesi il fatto che ha dato origine alla Sua osservazione specificando:

- Data \_\_\_\_\_
- Ora \_\_\_\_\_
- Servizio \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Se desidera ricevere una risposta scritta compili la parte seguente:

- Cognome \_\_\_\_\_
- Nome \_\_\_\_\_
- Indirizzo \_\_\_\_\_
- E-mail \_\_\_\_\_
- Parente di \_\_\_\_\_

Cremona,     /     /

Firma \_\_\_\_\_

*Ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati da Cremona Solidale per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere reclami, suggerimenti o elogi circa l'attività svolta, garantendo la massima riservatezza.*

**Parte riservata all'U.R.P.**

**Segnalazione ricevuta** il giorno \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ da \_\_\_\_\_  
nel seguente modo:

- Modulo consegnato a mano (direttamente o compilato assieme all'operatore dell'Ufficio)
- Modulo inserito nella cassetta posta nei presidi/servizi
- Comunicazione inviata via fax
- Comunicazione inviata via e-mail

**Aree di disagio segnalate nel reclamo** (segnare l'area o le aree di afferenza)

- Aspetti strutturali (accesso alle strutture e loro utilizzo; adeguatezza degli spazi; confort e pulizia dei locali; etc.)
- Informazioni (carenza o poca chiarezza nelle informazioni verbali e/o scritte)
- Aspetti tecnico-professionali sanitari e assistenziali (segnalazioni relative alla qualità percepita delle prestazioni sanitarie e assistenziali ricevute)
- Aspetti tecnico-professionali alberghieri (segnalazioni relative alla qualità percepita delle prestazioni alberghiere ricevute)
- Aspetti relazionali (segnalazioni riferibili ai rapporti con gli operatori dell'Azienda)
- Altro

**Gestione della risposta alla segnalazione:**

a) L'operatore dell'U.R.P. ha provveduto a dare una risposta immediata e diretta al Cliente mediante:

- comunicazione verbale
- invio e-mail
- invio lettera

Tale comunicazione è avvenuta in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

*Si allega sintesi/copia della comunicazione effettuata*

b) Per segnalazioni di maggiore complessità, l'U.R.P. ha avviato la procedura di gestione del reclamo inviando copia della segnalazione all'ufficio Protocollo in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

L'U.R.P. riceve risposta da parte del DG e/o del Responsabile di Servizio in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ e provvede a darne comunicazione al Cliente mediante:

- invio e-mail
- invio lettera

Tale comunicazione è avvenuta in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

*Si allega sintesi/copia della comunicazione effettuata*