

***SPES SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE***

***Carta dei servizi***

***SERVIZI RESIDENZIALI***

## Indice

PREMESSA .....	3
CHI SIAMO .....	4
DOVE SIAMO .....	5
COSA FACCIAMO .....	6
I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI .....	6
ASSETTO ORGANIZZATIVO .....	6
IL NOSTRO STAFF .....	8
I SERVIZI RESIDENZIALI .....	10
Il servizio residenziale per dimessi psichiatrici .....	10
Assistenza medica .....	10
Servizio di pulizia .....	10
Attività quotidiane .....	11
La struttura residenziale per dimessi psichiatrici .....	11
La casa.....	12
Il gruppo appartamento .....	14
L'assistenza domiciliare Anziani e home care premium .....	15
Assistenza in strutture di ricovero .....	15
DIRITTI E DOVERI.....	16
LA QUALITA' NEL SERVIZIO .....	18
Come effettuare un reclamo.....	19
Controllo sulla carta dei servizi.....	20

## PREMESSA

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie.

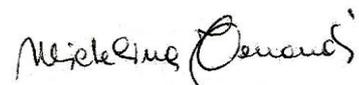
È documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino / utente.

La Società Cooperativa Sociale Spes ha elaborato la presente Carta dei Servizi al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che la cooperativa si impegna ad erogare, rendere noti i propri impegni nei confronti degli utenti, delle loro famiglie e della comunità.

L'impegno della direzione è dunque quello di divulgare la presente "Carta dei Servizi" affinché essa rappresenti uno strumento di dialogo e partecipazione, garantisce trasparenza di informazioni rispetto alle attività svolte, le peculiarità del servizio, gli standard di qualità applicati.

Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la carta dei servizi e in conformità a quanto previsto dalla Legge Regionale 4/2007.

La direzione



## CHI SIAMO

La Spes società Cooperativa Sociale nasce nel dicembre del 1995 da un'idea imprenditoriale e solidaristica e a seguito della chiusura delle strutture manicomiali regionali.

Da anni offre al territorio il suo intervento per supportare e migliorare il settore dei servizi socio-assistenziali.

I soci della Spes società Cooperativa Sociale credono fortemente e condividono i valori della Cooperazione Sociale per dare sostegno alla popolazione in stato di bisogno e, contemporaneamente avere una opportunità di lavoro.

Da anni la Spes società Cooperativa Sociale si rivolge alle categorie svantaggiate con servizi volti all'assistenza fisica, psichica, sanitaria e sociale onde prevenire disagio ed esclusione.

La Spes società Cooperativa Sociale svolge la sua attività con massima professionalità grazie alla formazione di un'equipe di esperti del settore con diverse professionalità tutte specializzate e costantemente aggiornate nelle competenze.

Assistenti Sociali, Infermieri, Educatori professionali, Terapisti della Riabilitazione psichiatrica, Operatori Socio Assistenziali, costituiscono la forza lavoro che è messa al servizio della comunità, collabora in rete con molti enti del terzo settore che compongono il fitto tessuto sociale dei servizi.

La Cooperativa sociale Spes è iscritta ai sensi della LR 39/93 al n.41 dell'Albo Regionale delle cooperative sociali, sottosezione "A" - giusta Decreto del Presidente della Giunta Regionale n.188 del 28/04/1998; nel Registro delle Imprese di Potenza Sezione Ordinaria al numero REA PZ 85867; all'Albo Nazionale delle Cooperative a Mutualità Prevalente.

La Gestione del servizio Casa Alloggio a favore di utenti con problematiche psichiatriche in General Contractor con il Consorzio Cs di Potenza, aggiudicatario del contratto di appalto con ASP Potenza.

Per l'espletamento della propria attività la Cooperativa si avvale del sistema di Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

## DOVE SIAMO

Sede legale e amministrativa

Via San Vincenzo, 20

85042 Lagonegro (PZ)

Tel. e Fax 0973 031079

e-mail [spescoop@tiscali.it](mailto:spescoop@tiscali.it)

pec [spescoop@pec.it](mailto:spescoop@pec.it)

[www.spescoop.pz.it](http://www.spescoop.pz.it)

Sede operativa Casa Alloggio " I Girasoli di Erika "

Via Pasquale Schettini 20/24

85049 Trecchina (PZ)

Tel. e Fax 0973 820142

Sede operativa Gruppo appartamento " Insieme....."

Via Umberto I

Tel. 0973 826424

85049 Trecchina (PZ)

## COSA FACCIAMO

La cooperativa Spes attualmente gestisce i seguenti servizi:

<b>SERVIZI PER DIMESSI PSICHIATRICI</b>	Casa alloggio
	Gruppo appartamento
<b>SERVIZI PER ANZIANI</b>	Assistenza domiciliare
<b>SERVIZIO DOMICILIARE OSS E SOLLIEVO PROGETTO INPS HOME CARE PREMIUM REGIONE BASILICATA AMBITO LAGONEGRESE-POLLINO</b>	Assistenza domiciliare persone anziane e a persone con disabilità

## I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

**Eguaglianza:** i nostri servizi fondano la propria azione sul “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si basa sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. I nostri servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti tenendo conto delle necessità individuali secondo criteri di obiettività ed imparzialità.

**Diritto di scelta:** la cooperativa si impegna a ricercare criteri di flessibilità nell’erogazione del proprio servizio al fine di garantire ad ogni utente un intervento che sia personalizzato adatto e in grado perciò di potenziare e mantenere nella misura massima possibile il livello residuo di autonomia e tutte le potenzialità orientabili verso una completa riabilitazione.

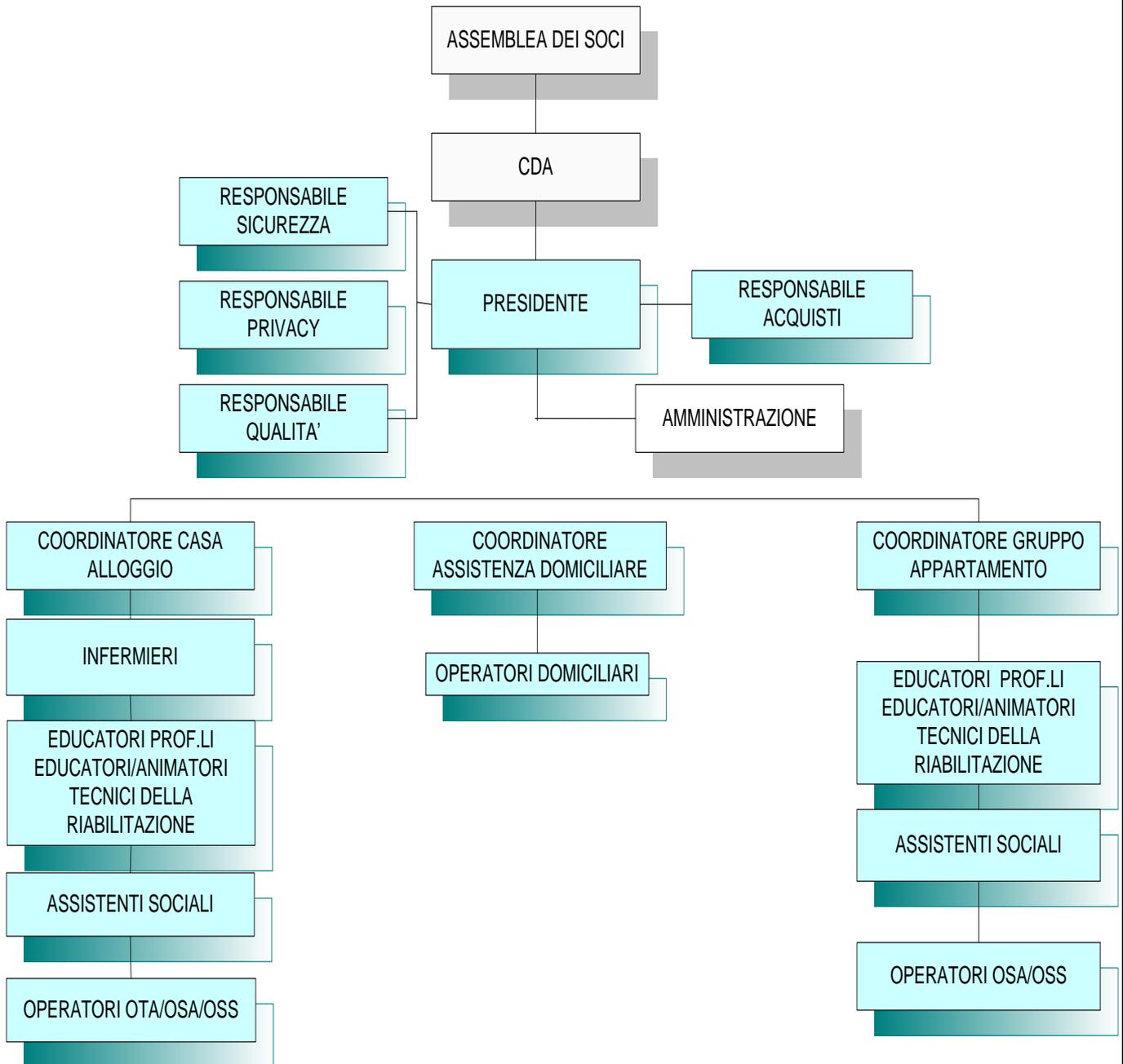
**Riservatezza e trasparenza:** la cooperativa garantisce la massima trasparenza nella propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare o avere copia dei documenti, ma anche con la tempestività delle informazioni richieste e la chiarezza, salvaguardando sempre la privacy, distinguendo ciò che va tenuto riservato da ciò che va usato al fine esclusivo della cura e del benessere degli utenti.

**Qualità della vita dell’ospite:** obiettivo primario dei nostri servizi è quello di prendersi cura dell’utente nel rispetto dei suoi tempi dei suoi ritmi di vita e delle sue abitudini.

**Efficacia ed Efficienza:** l’erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano i singoli utenti del servizio

Nell'organigramma le funzioni colorate sono quelle soggette a sistema gestione Qualità

## ASSETTO ORGANIZZATIVO



Nell'organigramma le funzioni colorate in grigio sono quelle soggette a sistema Qualità

## IL NOSTRO STAFF

### **Il Coordinatore**

Ha funzioni di responsabile operativo generale, cui corrisponde la massima responsabilità circa l'andamento del servizio. La sua gestione è diretta al buon funzionamento del servizio, sia nella parte relativa agli utenti, che la gestione quotidiana degli operatori.

### **L'Assistente Sociale**

è responsabile del settore organizzativo e/o servizio sociale che è una professione complessa multifunzionale globale comunitaria, che ha come centro l'aiuto all'utenza per un corretto rapporto tra bisogni e risorse. L'assistente sociale in molti casi è l'intermediario fra l'utente e la sua famiglia ed il suo spazio di vita, al fine di ricucire ove necessario un tessuto significativo di relazioni sociali.

### **Gli Operatori (OTA/OSA)**

L'assistenza e gli interventi riabilitativi sono svolti da figure professionali che aiutano l'ospite nell'espletamento delle attività quotidiane, ne curano l'igiene personale, l'alimentazione, la mobilizzazione e si intrattengono con loro nei momenti di attività occupazionali o di animazione. Inoltre si occupano delle attività inerenti l'igiene e la cura degli ambienti

### **Gli infermieri professionali**

Il personale infermieristico si occupa di prestare all'ospite le cure necessarie su prescrizione medica. Somministra la terapia e vigila sull'eventuale auto somministrazione, controlla i parametri vitali, opera in tutti gli ambiti legati alla propria professionalità. Collabora con le altre figure professionali alla cura e alla riabilitazione degli utenti.

### **Gli educatori professionali ed il terapeuta della riabilitazione Psichiatrica**

Formano insieme alle altre figure professionali il team di lavoro che elabora i piani di intervento individualizzati, e li applicano concretamente ognuno per la propria parte di competenza. All'interno della casa accompagnano l'ospite nella quotidianità cercando in ogni modo di elevarne la qualità della vita. Il loro compito è quello di intervenire e supportare lì ove si ritiene che abilità possano essere acquisite o recuperate, si sostituiscono alla persona lì ove l'impossibilità crea il bisogno.

### **L'assistente domiciliare**

Gli assistenti domiciliari, espletano tutte le loro attività a contatto con l'utenza. Tutte le attività e tutte le mansioni svolte dagli Operatori sono realizzate con la partecipazione ed il coinvolgimento attivo degli Utenti e dei familiari degli stessi. Gli operatori domiciliari erogano prestazioni nel pieno rispetto di quelle che sono le attività indicate nei piani operativi.

Dal febbraio 2015 la cooperativa Spes si è iscritta al registro de fornitori per l'erogazione delle prestazioni integrative previste nel PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) a favore di persone non autosufficienti e fragili nell'ambito del Progetto "Home Care Premium", promosso dall'INPS, Gestione ex INPDAP e ad oggi eroga il servizio domiciliare Oss e di sollievo a persone anziane destinatarie del progetto stesso , con proprio personale.

### **Operatori socio sanitari (OSS/OSSS)**

Gli OSS/OSSS espletano tutte le loro attività a contatto con l'utenza, assistono l'utente nelle attività quotidiane e di igiene personale; collaborano all'attuazione degli interventi assistenziali anche di natura sanitaria, coinvolgendo l'utente a seconda delle capacità di quest'ultimo; collabora con le altre figure professionali nelle attività principali relative alla cura e igiene dell'utente nel perseguire gli obiettivi fissati nei piani di intervento

## I SERVIZI

### **Il servizio residenziale per dimessi psichiatrici**

Il servizio residenziale garantisce una qualificata assistenza che si esplica in tutti gli aspetti della cura della persona oltre che del disbrigo di tutte le pratiche amministrative sia in materia previdenziale che assistenziale e sanitaria. Il fulcro del nostro servizio è comunque la riabilitazione degli ospiti. La cooperativa si impegna a portare avanti questo servizio attraverso l'applicazione puntuale e competente del progetto riabilitativo, oltre che attraverso l'impegno costante di personale competente. La cooperativa per ogni utente ha predisposto un piano di intervento individualizzato, dove vengono individuati gli obiettivi a breve medio e lungo termine. Attraverso le riunioni di equipe e gli incontri con il responsabile del DSM questi obiettivi vengono monitorati e tenuti sotto controllo al fine di garantirne sempre l'adeguatezza, misurandone gli effetti.

La casa alloggio offre attività e laboratori interni ed esterni alla struttura al fine di:

- Favorire il benessere della salute individuale
- Sviluppare le capacità personali
- Integrarsi con il territorio
- Stimolare l'autonomia personale

### **Assistenza medica**

Ogni ospite è seguito da un medico convenzionato con l'A.S.P. scelto fra quelli presenti sul territorio. La struttura si cura di tenere rapporti con i servizi socio-sanitari affinché gli ospiti possano effettuare visite specialistiche e fruire di prestazioni preventive, curative e riabilitative.

### **Servizio mensa**

Il servizio garantisce la fornitura dei pasti tenendo conto delle esigenze nutrizionali degli ospiti applicando schemi dietologici adeguati e dove specifiche patologie lo richiedono attraverso menù concordati con specialisti. In ogni caso la struttura si impegna a valutare le particolari esigenze degli ospiti. È in uso il manuale previsto dal decreto legislativo n. 155/1997 (Sistema e analisi del rischio e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e s.m.

### **Servizio di pulizia**

Il servizio di pulizia degli ambienti viene svolto da personale interno il quale adotta modalità e standard di sanificazione degli ambienti attraverso prassi definite e prodotti specifici le cui schede tecniche garantiscono il massimo dell'igiene e della sicurezza.

## **Servizio lavanderia**

Il servizio di lavanderia e guardaroba è gestito da personale interno il quale si occupa di lavare stirare e riconsegnare sia la biancheria personale che la biancheria della casa. Tutti i capi di vestiario sono opportunamente contrassegnati e quindi gestiti nell'assoluto rispetto della proprietà del cliente/utente.

## **I rapporti con le famiglie**

La cooperativa affida agli assistenti sociali il compito di mantenere i rapporti con le famiglie degli ospiti ove questo sia possibile. Ogni famiglia infatti ha il diritto di partecipare alla vita del proprio caro e di conseguenza interagire direttamente con la struttura in merito agli esiti di processo e al miglioramento degli stessi. Al fine di favorire il massimo coinvolgimento delle famiglie la cooperativa in occasione di festività o compleanni, organizza incontri ed eventi aperti alle famiglie ma anche al territorio.

## **Le visite in struttura**

Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire liberamente durante la giornata fra le 10,00 e le 20,00. le visite comunque devono essere previamente concordate con il coordinatore o le assistenti sociali al fine di non interferire con le attività dell'utente e con il funzionamento quotidiano della casa. Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti il percorso progettuale degli Ospiti è necessario fissare, anche telefonicamente, un appuntamento con il Responsabile del Servizio. Di norma i rapporti con le famiglie le uscite ed i soggiorni temporanei fuori dalla struttura sono regolati dalle assistenti sociali che supervisionano le attività e ne riferiscono, all'equipe educativa.

## **Attività quotidiane**

le attività quotidiane sono regolate da una programmazione interna che prevede attività domestiche, attività laboratoriali strutturate, uscite territoriali e visite. Si incoraggia l'ospite alla partecipazione delle attività ricreative, ma sempre come proposta alla partecipazione, mai come imposizione, questo è particolarmente importante, al fine di garantire ad ogni utente il senso della quotidianità nella propria casa.

## **La struttura residenziale per dimessi psichiatrici**

Nell'ottobre del 2010 la nostra cooperativa ha inaugurato la nuova struttura residenziale, i cambiamenti normativi e il desiderio di miglioramento ci hanno costretti infatti se pur a malincuore, ad abbandonare la "Casina Rosa" nostra sede storica. Al fine di preservare l'autonomia e le abitudini di vita degli utenti, la cooperativa ha adeguato una struttura comoda e funzionale disposta su tre livelli in una zona centrale del paese. La struttura è

dotata di molti confort, come una sala TV, sala per laboratori, camere da letto con servizi igienici annessi, linea telefonica e servizio chiamata interna in ogni camera. Naturalmente a queste si aggiungono luoghi e spazi dedicati ai servizi, quali una comoda sala da pranzo, una cucina moderna e adeguata alle leggi cogenti, un'infermeria attrezzata oltre che una lavanderia e servizi igienici assolutamente in linea con le leggi in vigore. Solo dopo il trasferimento presso la nuova struttura abbiamo realmente potuto apprezzare lo sforzo fatto, infatti i confort e le possibilità di crescita e svolgimento delle attività si dipanano davanti ai nostri occhi dandoci impulso e nuovo vigore nell'erogazione del servizio. All'interno della struttura si realizzano laboratori mirati al miglioramento ulteriore della struttura e dello stile di vita di ogni utente. Di fronte alla casa infatti disponiamo di un ampio giardino con vista panoramica che necessita di allestimento e cura, inoltre una parte terrazzata del giardino è adibito ad orto. Due stanze adiacenti al giardino inoltre sono state attrezzate una come laboratorio didattico, l'altra adibita a magazzino per le derrate alimentari.

### **La casa**



### **il salotto e la sala da pranzo**





**Camere da letto assistita**

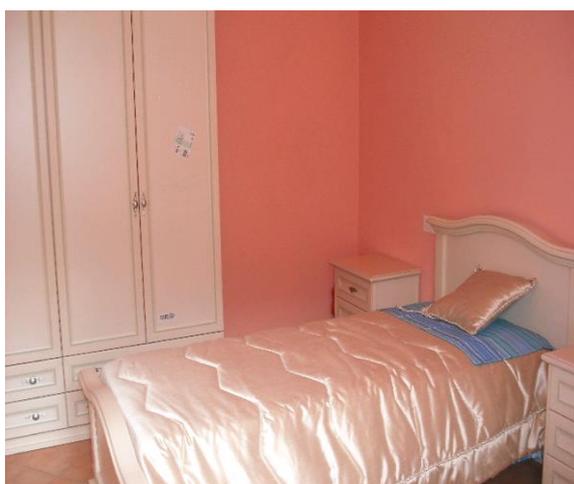
**Camere da letto normali**



## **Il gruppo appartamento**

Il gruppo appartamento è un'idea progettuale lungamente accarezzata. Gli utenti del servizio provengono dalla casa alloggio e sono stati ritenuti in grado di poter vivere con maggior autonomia. L'appartamento è arredato e gestito come una civile abitazione, la presenza di un operatore non è continuativa, ma segue degli orari flessibili che permettono un supporto ed una supervisione durante i momenti più critici della giornata. Il piccolo numero all'interno della casa, favorisce un clima di serena quotidianità, ed allontana il senso di istituzionalizzazione. La capienza della casa è di quattro utenti, l'appartamento è su tre livelli con un piccolo giardino sul retro, il piano terra è funzionale alla cooperativa, infatti vi è un piccolo ufficio e una sala colloqui. Gli altri due piani sono adibiti a zona giorno e zona notte e sono ad uso completo degli abitanti della casa. Gli operatori all'interno della casa non si sostituiscono mai all'ospite nell'espletamento dei lavori domestici e in tutte le attività del vivere quotidiano, ma lo affiancano e ne sostengono le iniziative, sempre osservando e preservando il benessere psicofisico di ogni abitante della casa. Per quanto riguarda le visite e le uscite, gli ospiti godono di molta autonomia, le visite da parte di parenti ed amici sono dettate dalle regole della pacifica convivenza e quindi in orari e con modalità consone al vivere civile.

## **la casa**



## **L'assistenza domiciliare Anziani e disabili**

L'assistenza domiciliare per anziani e persone con disabilità viene erogata nei comuni di Lagonegro, Nemoli, Trecchina, Rivello. La cooperativa eroga il proprio servizio di assistenza domiciliare dietro segnalazione del comune che stabilisce sia gli aventi diritto al servizio, che le modalità di erogazione del servizio stesso. Nell'ambito del servizio, la cooperativa può erogare le seguenti prestazioni concordando e strutturando un piano di intervento personalizzato. I piani vengono strutturati con gli assistenti sociali dei comuni, i quali sono in grado di verificare le condizioni dell'anziano, valutandone le reali necessità e stabilendo il numero delle ore settimanali per ognuno, andando ad indicare quali delle seguenti prestazioni andare ad erogare.

Igiene personale.

Aiuto nella preparazione di pasti a domicilio.

Menage domestico (pulizia alloggio e suppellettili domestiche, riordino guardaroba, pulizia lampadari e vetri, ecc. .) .

Lavaggio biancheria e stiratura.

Spesa e acquisti con maneggio denaro.

Ritiro sussidi, buoni, pagamento utenze con maneggio denaro e pratiche burocratiche.

Accompagnamento fuori casa (visite, spese, ritiro pensione / sussidi, ecc.).

Inserimento in attività sociali fuori casa.

Visite in ospedale (per persone sole).

Ogni altro intervento compatibile con la filosofia e l'organizzazione

## **Assistenza in strutture di ricovero**

Da fine 2008 al settembre 2013 la Cooperativa SPES ha gestito parte del personale per l'espletamento del servizio di assistenza tutelare ed infermieristica in una struttura per anziani sita nel comune di Maratea. Il personale adeguatamente formato si occupava del benessere degli utenti, garantendo l'igiene personale e degli ambienti, il servizio mensa e lavanderia, assistenza professionale e cure adeguate rispetto a tutte le problematiche di natura sanitaria. Gli ospiti ricoverati erano circa settanta. La gestione della struttura, le visite, la retta e le modalità di accesso, erano regolate e gestite dalla direzione della casa di riposo ossia della fondazione in qualità di ente gestore.

## DIRITTI E DOVERI

### Ogni ospite ha il diritto :

Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti

Di avere una vita di relazione

Di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

Di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale

Di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

### Gli operatori hanno il diritto:

Al rispetto del contratto di lavoro con la definizione chiara dei tempi, e delle corresponsioni economiche

A lavorare in sicurezza come previsto dalle normative vigenti in materia

A veder rispettata la propria dignità e professionalità nell'espletamento dei propri compiti

Alla definizione delle proprie mansioni , ed alle modalità operative di intervento

All'applicazione dei diritti dei lavoratori, come previsti dalle norme cogenti, dai contratti collettivi nazionali dalla carta dei diritti dei lavoratori sancita dall'unione Europea

**Gli utenti hanno il dovere (nella misura in cui le condizioni psicofisiche lo consentono)**

L'Utente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste e gli altri ospiti della casa adattando il più possibile i propri comportamenti alle regole della pacifica convivenza.

L'utente deve nella misura in cui le proprie condizioni lo consentono, partecipare attivamente al proprio percorso educativo o riabilitativo

L'Utente ha il dovere di seguire le indicazioni contenute nel piano personalizzato di intervento.

**Per gli utenti del servizio di assistenza domiciliare**

L'Utente ha il dovere di informare tempestivamente l'operatore dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate

L'Utente ha il dovere di comunicare al responsabile coordinatore del servizio, entro le 8 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello servizio

L'Utente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma" al termine di ogni prestazione

**Gli operatori hanno il dovere:**

Di rispettare gli utenti ed i loro diritti

Di non accettare regali, mance o pressioni finalizzate all'ottenimento di trattamenti di favore da parte dell'utente o dei famigliari

Di Svolgere le proprie mansioni con professionalità, empatia e responsabilità

Di Trattare tutti con gentilezza e cortesia nel pieno riconoscimento della dignità umana

Di mostrare in ogni circostanza un atteggiamento di riservatezza a garanzia del diritto alla privacy per ogni utente

## LA QUALITA' NEL SERVIZIO

### I controlli sul servizio

Dall'anno 2000 la Cooperativa Spes ha conseguito la certificazione di Qualità per la norma UNI EN ISO 9001 , al fine di mantenere adeguatamente sottocontrollo il proprio sistema la cooperativa effettua periodici controlli sul servizio e sull'andamento di ogni singolo processo relativo alla gestione della casa e dell'intero servizio. In seguito ha esteso la certificazione di qualità anche al servizio di assistenza domiciliare e al servizio gruppo appartamento. Annualmente l'ente di certificazione effettua apposita sorveglianza presso la sede operativa. Inoltre Il Consorzio C.S. titolare del contratto effettua verifiche multi level sia in campo che a distanza al fine di garantire la rispondenza del servizio ai requisiti contrattuali.

### Standard di qualità

#### La Cooperativa si impegna:

Ad operare perché, anche nelle situazioni più compromesse, siano supportate le capacità residue di ogni persona,

a realizzare un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Ad erogare il proprio servizio nel massimo rispetto delle leggi cogenti

Ad evitare nei confronti degli utenti ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente all'interno ed all'esterno

Di strutturare le attività quotidiane in modo che sia data ad ogni persona la possibilità di percepire il proprio valore

Di erogare il proprio servizio in piena coscienza e con il massimo impegno professionale

Di operare in modo trasparente e partecipato

Di creare momenti di socializzazione e coinvolgimento a vario livello

### Come effettuare un reclamo

È considerata essenziale la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi. Le segnalazioni servono per conoscere e capire meglio i problemi esistenti e per poter migliorare il servizio erogato.

L'utente e i suoi familiari possono presentare reclamo nei seguenti modi:

- telefonata diretta presso la direzione
- lettera in carta semplice indirizzata alla direzione della cooperativa
- compilazione del modulo reclamo disponibile all'ingresso delle case
- un modulo reclamo viene consegnato agli utenti del servizio di assistenza domiciliare al momento dell'attivazione del servizio

**si allega facsimile**

#### Modulo reclamo

data di segnalazione \_\_\_\_\_

**Descrizione del reclamo:**

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_

Il presente reclamo può essere inoltrato anche in forma anonima, nella sede della cooperativa, a mezzo posta, o via fax.

### Controllo sulla carta dei servizi

Il controllo sulla effettiva applicazione della presente carta dei servizi è affidata alle istituzioni locali, alle associazioni di rappresentanza degli utenti ai cittadini agli utenti dei servizi ed ai loro familiari, al fine di segnalare direttamente alla direzione nelle forme ritenute più opportune, eventuali o presunte incongruenze e contraddizioni rispetto a quanto sancito.

La presente carta dei servizi è stata revisionata in terza versione nel mese di gennaio 2019.

il Presidente



Condivisa con :

