

Carta dei Servizi

C.D.D. Beata C. Bosatta

CENTRO DIURNO DISABILI



Sistema Socio-Sanitario  Regione
Lombardia



CDD B.C. Bosatta
Piazza Basilica, 15 – Tirano (SO)

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

Recapiti CDD B. C. Bosatta:

Tel. 0342 – 704334
Fax 0342 – 704768
E-Mail i.vanoli@coopsanmichele.com

Recapiti Cooperativa:

Tel. 0342 – 704334
Fax 0342 – 704768
E-Mail
Cooperativa info@coopsanmichele.com
Direzione Generale: direzione@coopsanmichele.com

Sito Web: www.coopsanmichele.com

La <i>Mission</i>	pag.	4
Diritti della persona con disabilità	“	5
Cos'è la Carta dei Servizi	“	5
Destinatari	“	5
La Struttura	“	6
Organizzazione e ruoli	“	6
Presa in carico dell'Utente	“	7
Ingresso in Struttura	“	8
Funzionamento	“	9
Attività proposte in struttura	“	10
Prestazioni incluse nella retta	“	10
Prestazioni a pagamento non incluse nella retta	“	11
Retta	“	12
Dimissioni	“	12
Coinvolgimento della figura di riferimento	“	13
Procedure per il reclamo	“	13
Valutazione del grado di soddisfazione	“	14
Privacy	“	14

La Mission

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

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

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

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

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

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

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

Diritti della persona con disabilità

Il 24 febbraio 2009 è stata ratificata, dalla Repubblica Italiana, la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, strumento che risulta di estrema importanza per la promozione, la protezione e la garanzia del pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà delle persone con disabilità. Nell'art. 3 si riportano i principi generali cui si ispira la Convenzione, ossia:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

Cos'è la carta dei servizi

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

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

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

Destinatari

Il Servizio C.D.D. (Centro Diurno per persone Disabili) si rivolge a persone di età compresa tra i 18 e i 75 anni in condizioni di disabilità sensoriale, fisica, intellettiva o mentale, indipendentemente dalla relativa eziologia; in casi eccezionali potrà essere accolto un minore purché ci sia una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno, una valutazione della necessità di interventi di lungoassistenza da parte

dell'ASL di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento e la disponibilità dell'Ente gestore del Servizio ad adeguare i propri interventi al minore. Il grado di disabilità viene valutato dalle *Schede Individuali Disabili* (SIDi).

La Struttura

Il CDD Beata Chiara Bosatta è gestito dalla San Michele Società cooperativa sociale dal 2001; ha una capienza totale di 20 posti (19 accreditati ed a contratto e 1 autorizzato).

Il servizio è collocato all'interno del Palazzo "San Michele", sito in Piazza Basilica, 15 a Tirano (SO). Lo stabile è conforme ai requisiti strutturali generali previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi all'eliminazione delle barriere architettoniche. Gli spazi della struttura sono così distribuiti:

- Piano terra: tre locali per attività socio-riabilitative ed educative e servizi igienici adeguati agli standard strutturali previsti, riservati al CDD-Beata Chiara Bosatta; un laboratorio di falegnameria-cestinaggio e uno spogliatoio per il personale in comune a entrambi i centri.
- Piano primo: locali per attività socio-riabilitative ed educative, servizi igienici adeguati agli standard strutturali previsti e un ripostiglio, riservati al CDD San Michele; un ufficio per il responsabile ed un locale infermeria, un salone per attività ricreative e di socializzazione, una sala da pranzo, un locale per smistamento, riscaldamento e conservazione di cibi e bevande in comune a entrambi i centri, una palestra per l'attività fisio-terapica;

La struttura è facilmente raggiungibile sia in auto che con mezzi pubblici (dalla stazione ferroviaria e dalla stazione degli autobus, 1 km circa percorrendo il Viale Italia in direzione Sondrio). Nelle immediate vicinanze sono presenti parcheggi pubblici (con appositi spazi per le persone disabili), la Basilica ed alcuni servizi (sportelli bancomat, farmacie, ristoranti, negozi, ecc.), raggiungibili anche a piedi in breve tempo.

Organizzazione e ruoli

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

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

Si occupa, in collaborazione con il Direttore d'Area, dell'organizzazione operativa del servizio di pertinenza; si riunisce e confronta con il Direttore.

Infermiere: si occupa degli aspetti sanitari, farmacologici e dietologici; collabora con le altre figure professionali nello svolgimento delle attività; è prevista la presenza dell'infermiere ogni giorno per un totale di almeno 5 ore settimanali. In casi eccezionali è comunque garantita la presenza dell'OSS.

Educatore: presiede alla progettazione educativa, identificando i bisogni degli utenti e formalizzandoli attraverso la stesura del PI (Progetto Individualizzato); conduce le attività previste dalla programmazione e che fanno capo allo stesso PI; è di riferimento per le altre figure professionali nel raggiungimento degli obiettivi identificati per ogni singolo utente.

Fisioterapista: si occupa della riabilitazione fisica e motoria attraverso interventi individuali e di gruppo; si occupa della gestione e manutenzione degli ausili; è presente dal lunedì al venerdì.

OSS (Operatore Socio-Sanitario): si occupa, in stretta collaborazione con l'infermiere, degli aspetti sanitari degli utenti, oltre che di quelli assistenziali; collabora nello svolgimento delle attività con il personale educativo; si prende cura della pulizia e dell'igiene ambientale.

ASA (Ausiliario Socio-Assistenziale): si occupa degli aspetti assistenziali inerenti i bisogni primari degli utenti; collabora con gli educatori nello svolgimento delle attività; si prende cura dell'igiene dei singoli spazi e della pulizia generale dell'ambiente; la turnazione prevede la presenza di personale assistenziale per ogni turno;

Quotidianamente viene seguita la programmazione standard delle attività. A scadenze programmate vengono svolte equipe multidisciplinari. Per quattro giornate all'anno, calendarizzate, l'equipe multidisciplinare si trova per la programmazione delle attività e valutazione dell'utenza, dei Progetti e per la pianificazione di obiettivi ed interventi.

Tutto il personale operante è provvisto di cartellino di riconoscimento con foto, indicazione del nome e cognome e della professione, e di divisa personale con specifico colore per categoria professionale.

Presa in carico dell'Utente

Presentazione della domanda

- *In posto accreditato a contratto:* la domanda di ammissione può essere presentata presso la segreteria del servizio o inviata tramite mail o fax. In attesa della definizione di un nuovo protocollo tra Ats della Montagna, Uffici di Piano ed Enti gestori, i potenziali fruitori verranno indirizzati, per la valutazione sociale, al Servizio Sociale di Base di competenza.

Un'ulteriore valutazione di appropriatezza potrà essere effettuata dall'equipe multidisciplinare del servizio (composta da Responsabile d'Area, Coordinatore di servizio, Medico, fisioterapista a seconda dei casi) sulla base della documentazione ricevuta, di una conoscenza pregressa dell'utente e/o tramite visita a domicilio o presso altra struttura. Entro 15 giorni dal ricevimento della domanda, verrà data risposta circa l'esito della valutazione, indicando eventualmente tempi e modi per l'inserimento.

- *In posto autorizzato o accreditato non a contratto:* la domanda di ammissione (moduli richiedibili presso sedi della Cooperativa o scaricabili dal sito internet) deve

essere presentata direttamente presso la segreteria del servizio o inviata tramite mail o fax. L'equipe multidisciplinare del servizio (composta da Responsabile d'Area, Coordinatore, fisioterapista ed infermiera a seconda dei casi) effettuerà la valutazione anche tramite visita a domicilio o presso altra struttura e, entro 15 giorni dal ricevimento della domanda, darà risposta circa l'esito della valutazione, indicando eventualmente tempi e modi per l'inserimento;

- Per *richieste di "solievo"*: chi intende avvalersi del Servizio in termini di periodo di sollievo, deve presentare domanda scritta utilizzando il modulo predisposto presso gli uffici amministrativi dell'Ente gestore, specificando il periodo di soggiorno. La richiesta deve pervenire possibilmente con un anticipo di almeno 15 giorni, corredata da breve relazione sulle caratteristiche dell'utente per poter organizzare l'inserimento in modo adeguato.

Le domande di ammissione possono essere inviate al seguente indirizzo di posta elettronica dedicato: **ammissioni@coopsanmichele.com**

Ingresso in Struttura

L'utente potrà essere inserito nella struttura semiresidenziale, in posto accreditato e a contratto, previa valutazione multidimensionale e, in ogni caso, a seguito del parere positivo del Coordinatore de Servizio, conseguentemente a:

- condivisione delle informazioni contenute nell'analisi multidimensionale di cui sopra con i responsabili della Struttura;
- colloqui preliminari con il richiedente l'inserimento o chi per esso per presentare l'organizzazione e le offerte del Servizio.

Nel caso di indisponibilità immediata di posti, la Struttura provvede ad inserire la domanda nella lista d'attesa. La Cooperativa redige l'eventuale lista d'attesa secondo l'ordine cronologico di ricezione della domanda. Qualora l'utente in lista rifiuti la proposta di inserimento, lo stesso verrà inserito a fine della graduatoria. Annualmente le persone in lista d'attesa verranno contattate per verificare il mantenimento dell'interesse all'inserimento sul Servizio.

Elenco dei documenti da produrre all'atto dell'inserimento

- Carta d'Identità in corso di validità;
- Carta regionale e Tessera di esenzione ticket in corso di validità;
- Copia del Verbale di Invalidità Civile;
- Copia del Verbale di Gravità ai sensi della legge 104/92;
- Copia del Decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- Copia di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale dell'utente;

- Copia di relazioni educative, ove esistenti, redatte da eventuali servizi di provenienza;
- Terapia farmacologia in corso;
- Segnalazione medica di eventuali allergie farmacologiche e non.

L'ingresso in CDD prevede la stipula di un contratto tra le parti interessate, come richiesto dalla normativa vigente. E' previsto un deposito cauzionale da versare al momento dell'ingresso dell'utente sul servizio mediante bonifico bancario, corrispondente al corrispettivo per una mensilità di frequenza.

L'inserimento in Struttura viene concordato con il Responsabile, in seguito all'incontro con l'utente e/o il familiare di riferimento, in cui vengono raccolte tutte le informazioni utili alla gestione quotidiana della persona. L'inserimento avviene, quando possibile, secondo un calendario concordato con la famiglia, per favorire la graduale conoscenza reciproca e un accompagnamento nella presa in carico.

L'utente, al suo ingresso, viene accolto dal personale con la presenza del Coordinatore del Servizio.

Durante la prima settimana, il gruppo di coordinamento si occuperà di accompagnare il nuovo ospite nella conoscenza dell'ambiente, degli altri ospiti e dei vari operatori.

Funzionamento

Il CDD prevede un'apertura minima di 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.30, secondo un calendario consegnato annualmente alle famiglie.

La giornata tipo prevede la seguente articolazione:

09.00 arrivo in struttura e accoglienza

09.00 – 11.30 attività come da programmazione

11.30 – 12.00 preparativi per il pranzo e igiene personale

12.00 – 13.00 pranzo

13.00 – 13.30 igiene personale

13.30 – 16.00 attività come da programmazione

16.00 – 16.30 riordino aule e preparazione rientro a domicilio

Generalmente, la frequenza da parte degli utenti dei CDD è a tempo pieno, cioè 5 gg a settimana e per l'intero arco dell'anno. In casi particolari e di comune accordo tra utente e famiglia, servizi invianti e direzione della Cooperativa, è consentita la frequenza part-time in base al programma personalizzato; tale part-time può essere di tipo orizzontale (mattino o pomeriggio) o verticale (alcuni giorni la settimana).

Attività proposte in Struttura

Le attività organizzate all'interno del CDD sono da considerarsi “strumenti” attraverso cui favorire la piena realizzazione dell'individuo e il raggiungimento di un'autonomia trasferibile, ove possibile, entro i differenti contesti di vita, personali e sociali. Gli educatori, nell'ottica di contribuire al miglioramento della Qualità della Vita di ogni utente, evidenziano le aree di intervento alle quali faranno capo gli obiettivi individuali su cui declinare le singole attività e le relative strategie operative.

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

- interne alla struttura o comunque legate ad essa e specificamente indirizzate al potenziamento delle capacità di stampo prettamente cognitivo;
- esterne e connesse all'ambiente circostante, maggiormente orientate allo sviluppo delle abilità interpersonali e volte alla conoscenza delle risorse del territorio.

A seconda delle abilità residuali dell'utente e delle sue potenzialità, sono previste le seguenti aree in cui rientrano più attività:

- Autonomia personale (cura di sé, cura dei propri effetti personali, gestione del tempo libero ecc.);
- Manuale (cestinaggio, telaio, giardinaggio, cucito, ricamo ecc.);
- Comunicativa (lettura, scrittura, PC, giornalino, cineforum);
- Culturale (approfondimento di specifiche tematiche, fatti di attualità, culturali in senso lato);
- Espressiva (bricolage, canto, musica, drammatizzazione ecc.);
- Motoria – Riabilitativa (stimolazione sensoriale, attività di palestra, piscina, attività sportiva ecc.);
- Sociale (uscite sul territorio, partecipazione ad eventi socio-culturali, conoscenza e fruizione dei servizi di pubblico interesse ecc.).

All'utenza del CDD vengono erogate, per tutto l'arco della settimana, prestazioni di tipo riabilitativo da parte dello *staff* fisioterapico della Cooperativa.

Prestazioni incluse nella retta

a) Professionali

Assistenza infermieristica: è assicurata per almeno 1 ora al giorno da personale qualificato che opera nel rispetto dei piani assistenziali individualizzati; il personale infermieristico si rende disponibile alla programmazione di visite e/o esami diagnostici strumentali mediante apposito percorso Diva a supporto dell'utenza con disabilità, nonché ad interfacciarsi direttamente con familiari e Medici di Medicina Generale per segnalazioni sanitarie legate all'utenza

Servizio assistenziale: l'assistenza di base (alimentazione, igiene personale, vestizione ecc.) viene garantita, sulla base del P.I. da personale qualificato ASA e OSS;

Servizio educativo: sono presenti le figure educative che conducono le attività previste dalla programmazione, perseguendo gli obiettivi indicati nei PI;

Servizio fisioterapico: dal lunedì al venerdì è prevista la presenza di fisioterapisti che si occupano dei trattamenti riabilitativi.

Servizio medico: è prevista la presenza del medico Responsabile Sanitario di Cooperativa, finalizzata alla revisione di esami obiettivi, visite, rivalutazioni sanitarie dell'utenza, disponibilità per colloquio con famiglie.

b) Alberghiere

Servizio mensa

Il servizio mensa viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

- pranzo 12.00/13.00

Il servizio è garantito dalla Cooperativa San Michele attraverso servizio convenzionato e prevede due menù (invernale ed estivo) organizzati su quattro settimane, con possibilità di diete speciali in relazione ai PI.

Assistenza in caso di ricovero ospedaliero

Nell'eventualità di ricovero ospedaliero presso strutture provinciali, il personale del CDD garantisce l'assistenza all'utente per un tempo massimo di 3 ore, fino al sopraggiungere del familiare di riferimento, del legale rappresentante o di persona preposta.

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è quotidianamente effettuato da personale dipendente dalla Cooperativa.

Trasporto a domicilio

È garantito, *nei limiti dell'organizzazione interna alla Cooperativa*, lo svolgimento del servizio di trasporto degli ospiti dal domicilio ai centri e viceversa. Il servizio è effettuato con mezzi e personale della Cooperativa.

Prestazioni a pagamento non incluse nella retta

Gite – soggiorni estivi - uscite ed attività sul territorio – feste

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

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

Retta

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

Annualmente viene rilasciata agli ospiti l'apposita dichiarazione delle spese sanitarie prevista dalla DGR n. 1298 del 25/02/2019. Tale documento viene consegnato in via preferenziale tramite posta elettronica anche certificata (PEC), in alternativa tramite posta ordinaria, fax o *brevi manu*.

Dimissioni

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

- sopraggiunti limiti di età (75 anni);
- stato di salute tale da richiedere prestazioni che la struttura non riesce a garantire;
- comportamenti incompatibili con la vita comunitaria;
- reiterate e prolungate inadempienze nel pagamento della retta di frequenza;
- gravi mancanze dell'utente, dei familiari o della figura giuridica di riferimento nel rispetto di eventuali regolamenti interni e del contratto d'ingresso;
- disaccordo con l'utente o con la figura referente, in relazione al progetto assistenziale, sanitario e riabilitativo;
- superamento delle giornate di assenza nell'anno per le quali è prevista l'erogazione del contributo sanitario regionale (definite annualmente da RL);

L'ospite ha diritto al mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero o per assenze temporanee giustificate fino ad un massimo di 30 giorni nell'anno, fermo restando il pagamento della retta giornaliera anche per i giorni di assenza.

In caso di trasferimento dell'ospite su altro Servizio il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti al percorso dell'utente inserito nella propria struttura (redigendo una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i

trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale della persona).

La copia della documentazione sociosanitaria dell'utente può essere richiesta dal tutore, dall'amministratore di sostegno o dal familiare di riferimento, in forma scritta, al Direttore di Servizio che provvederà a consegnarla entro 30 giorni.

Coinvolgimento della figura di riferimento

Nella prospettiva di mantenere il più possibile la stretta collaborazione tra Servizio e famiglia d'origine e/o figura giuridica di riferimento, vengono annualmente indette riunioni collettive in cui trattare argomenti di carattere generale riguardanti l'andamento del Servizio o eventuali novità.

Il Coordinatore, inoltre, incontra periodicamente i familiari o le figure giuridiche di riferimento per la condivisione dei piani assistenziali e educativi individualizzati. Il Coordinatore è altresì disponibile, previo appuntamento, a colloqui individuali di carattere generale nonché per esigenze riguardanti uno specifico settore, con eventuale presenza del personale qualificato del settore coinvolto.

Procedure per il reclamo

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

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

Le osservazioni, le opposizioni e i reclami devono essere presentate entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza di atti o comportamenti impropri all'interno del servizio. Entro successivi 30 giorni, la Direzione della Cooperativa comunicherà all'interessato le misure prese per la soluzione del problema.

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

Valutazione del grado di soddisfazione

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

Privacy

La San Michele Società cooperativa sociale si è dotata, a norma di legge, del Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati; ne rispetta i contenuti e le determinazioni mettendo in atto quanto ivi prescritto. Il documento si applica al trattamento dei dati personali raccolti dalla Cooperativa nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, secondo quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679.

Allegati

ALLEGATO A: retta.

ALLEGATO B: menù.

ALLEGATO C: questionario di soddisfazione utenti/famigliari.

ALLEGATO D: modulo segnalazioni.

ALLEGATO E: modulo unico domanda inserimento servizi San Michele

Note di revisione

Il presente documento è stato realizzato nel mese di marzo 2025

Il Coordinatore del Servizio

Ilenia Vanoli
