

Carta dei Servizi

-Anno 2024-

R.S.D. TIRANO

RESIDENZA SANITARIO – ASSISTENZIALE

PER PERSONE CON DISABILITÀ

R.S.D. Tirano

Via Pedrotti, 57 – Tirano (SO)

San Michele Società cooperativa sociale

P.zza Basilica, 15 – 23037 – Tirano (SO)

P. IVA 00785150145

Recapiti R.S.D. Tirano:

Tel. 0342 – 704334
Fax 0342 – 707257
E-mail servizio rsd@coopsanmichele.com
E-mail coordinatori a.mazza@coopsanmichele.com
a.paval@coopsanmichele.com
l.negri@coopsanmichele.com

Recapiti Cooperativa:

Tel. 0342 – 704334
Fax 0342 – 704768
E-mail Cooperativa info@coopsanmichele.com
E-mail Direzione Generale direzione@coopsanmichele.com
Sito Web: www.coopsanmichele.com

Indice

La <i>Mission</i>	pag.	3
Diritti della persona con disabilità	“	4
Cos'è la Carta dei Servizi	“	4
Destinatari	“	4
La Struttura	“	5
Organizzazione e ruoli	“	6
Presenza in carico	“	7
Ingresso in struttura	“	8
Funzionamento	“	9
Attività proposte	“	9
Visite agli Utenti	“	10
Prestazioni incluse nella retta	“	10
Prestazioni a pagamento	“	12
Retta	“	13
Dimissioni	“	13
Coinvolgimento della figura di riferimento	“	14
Procedure per il reclamo	“	14
Valutazione del grado di soddisfazione	“	14
Privacy	“	15
Allegati	“	15

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 ben-essere 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*.

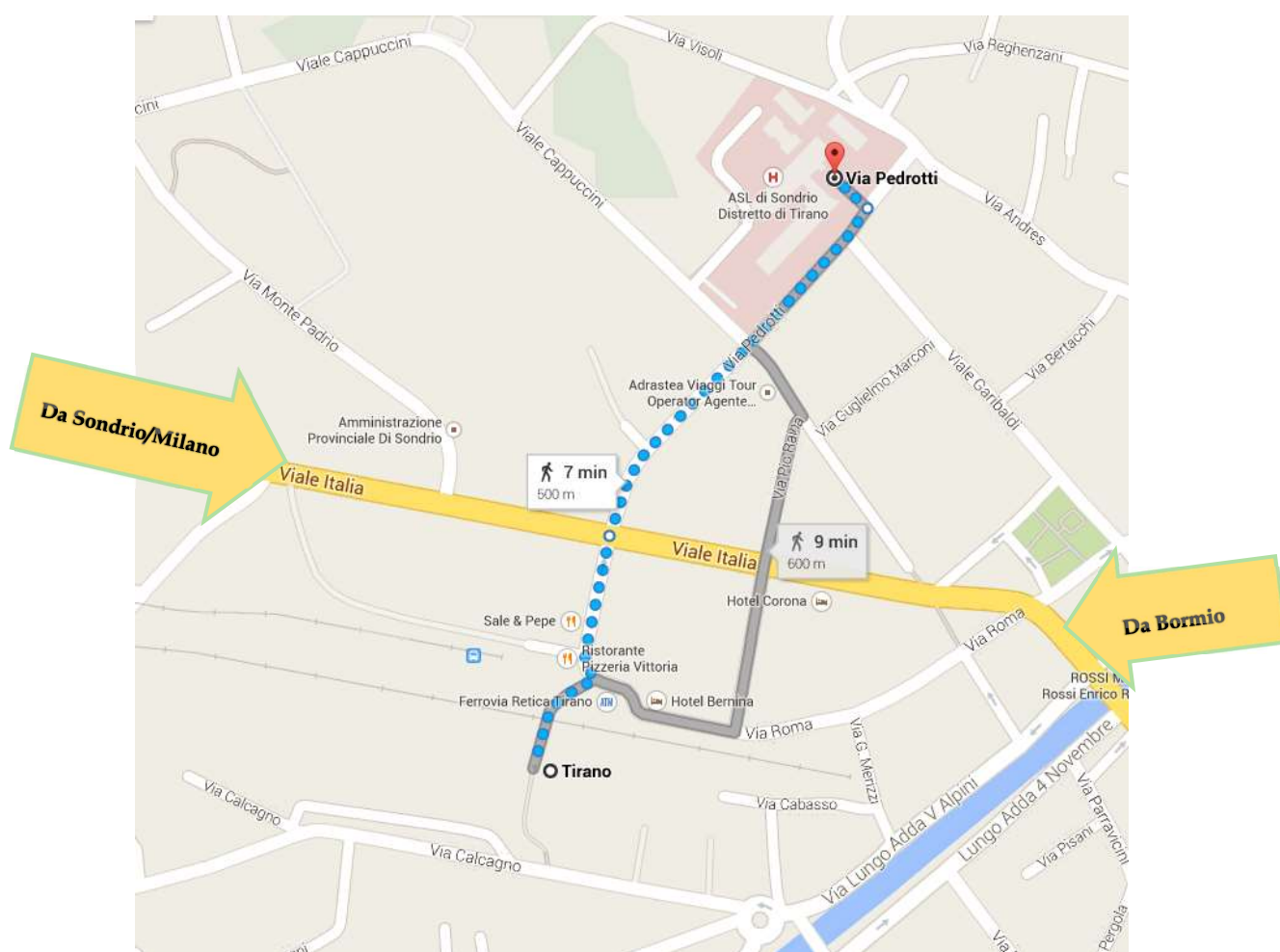
Destinatari

Il Servizio R.S.D. si rivolge a persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni, non assistibili a domicilio e in condizioni di disabilità sensoriale, fisica, intellettiva o mentale, indipendentemente dalla relativa eziologia; il grado di disabilità viene valutato dalle *Schede Individuali Disabili* (SIDi).

La Struttura

La Residenza Sanitario-Assistenziale *R.S.D. Tirano* è gestita dalla San Michele Società cooperativa sociale dal settembre 2001 ed è ubicata al primo piano dell'ex-Ospedale civile, in Via Pedrotti n. 57 a Tirano (SO). Il servizio è autorizzato per 40 posti letto, dei quali 37 accreditati e a contratto.

La struttura, collocata in zona centrale, è facilmente raggiungibile sia in auto che con mezzi pubblici (stazione ferroviaria e autobus a 500 m. di distanza). Nelle immediate vicinanze sono presenti numerosi parcheggi pubblici (con appositi spazi per le persone disabili), un giardino pubblico ed i principali servizi (Comune, Poste, banche, farmacie, ristoranti, ecc.), raggiungibili anche a piedi in breve tempo.



La R.S.D. dispone di locali confortevoli, senza barriere architettoniche:

- **ala sud:** con 14 camere (6 singole e 8 doppie), bagni attrezzati, vuotatoio, cucina, sala da pranzo e spogliatoi per il personale;
- **ala nord:** con 10 camere (1 tripla, 6 doppie e 3 singole), bagni attrezzati, tisaneria, spazi polifunzionali, aule per attività educative, riabilitative e socializzazione, infermeria, palestra, bagno visitatori, magazzini, locale lavanderia, due uffici.

I due nuclei sono collegati da un salone centrale, utilizzato come luogo di socializzazione e di svago. All'esterno è presente un giardino ad uso privato, allestito in modo tale da poter essere utilizzato in sicurezza e accessibile alle carrozzine.

Organizzazione e ruoli

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

Direttore del Servizio: cui compete la responsabilità di gestione delle risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie alla gestione della R.S.D. in raccordo con il Responsabile d'Area e secondo gli obiettivi individuati dal C.d.A.

Coordinatore di settore: si occupa, in collaborazione con il Direttore del Servizio, dell'organizzazione operativa del settore di pertinenza; i diversi coordinatori (infermieristico, assistenziale, educativo) si riuniscono settimanalmente con il Direttore per discutere su tematiche organizzative o su problematiche inerenti il servizio e/o l'utenza; almeno un coordinatore di settore è sempre presente nelle ore diurne dal lunedì al venerdì.

Medico di struttura: si occupa della salute degli ospiti e ne segue costantemente la sua evoluzione; la presenza medica in struttura è prevista per circa 20 ore settimanali.

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 in ogni turno, 24 ore su 24. In caso di assenza dell'infermiera è presente l'OSS, con la garanzia del servizio di reperibilità e pronta disponibilità dell'infermiere.

Educatore: presiede alla progettazione educativa, identificando i bisogni degli utenti, formalizzandoli attraverso la stesura del Progetto Individuale, in collaborazione con le altre figure che operano all'interno del servizio, per le quali è il riferimento nel raggiungimento degli obiettivi identificati per ogni singolo utente; conduce le attività previste dalla programmazione e dai progetti individualizzati; la turnazione standard prevede la presenza degli educatori durante le ore diurne tutti i giorni della settimana.

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 dalle 8.30 alle 16.30, e il sabato fino alle ore 12.30.

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

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.

Durante il corso dell'anno sono previste equipe di settore e multidisciplinari sui casi che ne necessitano, utili a uniformare gli interventi e a rafforzare la collaborazione tra le diverse figure professionali.

Tutto il personale operante è provvisto di etichetta di riconoscimento con nome, cognome e professione. Inoltre, per maggiore chiarezza ed immediato riconoscimento, ogni operatore indossa una divisa con inserti colorati che ne identificano il ruolo professionale: giallo per gli Educatori; rosso per le Infermiere; blu per A.S.A./O.S.S.; verde per i fisioterapisti.

Presenza in carico dell'Utente

Presentazione della domanda

La domanda deve essere presentata attraverso il modello unico di domanda, che può essere scaricato dal sito della Cooperativa, richiesto direttamente al servizio ed inviato tramite mail, fax o consegnato a mano presso la segreteria della Cooperativa o del servizio stesso.

Qualora l'utente si trovi nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, verrà richiesta la presenza di una figura tutelare o la documentazione comprovante l'avvio della pratica per il ricorso.

Ingresso in Struttura

L'utente può essere inserito in RSD Tirano, se ritenuto idoneo dopo la valutazione multidimensionale da parte dell'equipe multiprofessionale della Cooperativa:

- su posto accreditato e a contratto;
- su posto autorizzato non a contratto.

Entro 7 giorni dal ricevimento della domanda, verrà data risposta circa l'esito della valutazione, indicando eventualmente tempi e modi per l'inserimento.

Nel caso di indisponibilità immediata di posti letto, il Direttore della RSD 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. (Allegato E)

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.

Al momento dell'inserimento in posto accreditato e a contratto si provvederà alla cancellazione dell'utente dagli elenchi dei M.M.G.

Nel caso di inserimento in posto autorizzato non a contratto l'utente potrà essere inserito nella struttura residenziale, previo parere positivo dell'equipe multiprofessionale della Cooperativa. L'inserimento in posto autorizzato non a contratto può dare il diritto di precedenza nell'accesso al posto accreditato a contratto.

L'ingresso in R.S.D. prevede la stipula di un contratto tra le parti interessate, come richiesto dalla normativa vigente. L'utente, al suo ingresso, viene accolto dal personale in turno con la presenza di almeno uno dei coordinatori 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 servizio è attivo tutto l'anno, 24 ore su 24. Di seguito indichiamo la declinazione di una giornata tipo:

- 07.00 – 09.40: sveglia, cura dell'igiene personale e colazione
- 09.40 – 10.00: momento di ritrovo
- 10.00 – 11.45: attività all'interno e/o all'esterno della struttura
- 11.00 – 12.00: preparativi per il pranzo e igiene personale (suddivisione in tre turni)
- 12.00 – 13.15: pranzo e riordino sala da pranzo
- 13.30 – 14.00: momento di relax
- 14.00 – 15.30: riposo pomeridiano per chi necessita
- 14.00 – 16.00: attività all'interno e/o all'esterno* della struttura
- 16.00 – 16.30: merenda in struttura
- 16.30 – 18.00: attività animative di svago, relax e di socializzazione
- 18.00 – 19.00: momento informale
- 18.00 – 20.30: cena e riordino sala da pranzo (suddivisione in tre turni)
- 20.00 – 22.00: preparazione per la notte

* Le uscite sul territorio o le attività esterne nel pomeriggio vengono effettuate dalle 14.00 alle 18.00 e prevedono la merenda all'esterno della struttura.

Attività proposte

Le attività organizzate all'interno della R.S.D. Tirano 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. Gli educatori, nell'ottica di contribuire al miglioramento della Qualità di 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 attività:

- legate al quotidiano e indirizzate al potenziamento delle capacità cognitive e manuali, operative, svolte all'interno della struttura
- orientate allo sviluppo delle abilità interpersonali e volte alla conoscenza delle risorse del territorio, svolte all'esterno e connesse all'ambiente.

A seconda delle abilità residuali dell'utente e delle sue potenzialità, sono previste diverse attività che rientrano nelle seguenti aree:

- Autonomia personale (cura di sé, cura dei propri effetti personali, gestione del tempo libero ecc.);
- Manuale (giardinaggio, cucito, ricamo ecc.);
- Comunicativa (lettura, scrittura, PC, cineforum);
- Culturale (approfondimento di specifiche tematiche, fatti di attualità, culturali in senso lato);
- Espressiva (canto, musica, 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.).

Agli ospiti del servizio vengono inoltre erogate prestazioni di carattere riabilitativo da parte dello *staff* fisioterapico della Cooperativa.

Visite agli Utenti

La visita agli utenti da parte di familiari/figure giuridiche di riferimento è consentita, nel rispetto della tranquillità e della *privacy* degli ospiti e delle attività quotidiane svolte dagli operatori, secondo gli orari stabiliti dal servizio, esposti all'ingresso:

- 10:00 – 12:00
- 14:00 – 18:00

Non sono concesse visite al di fuori degli orari prestabiliti, se non per ragioni particolari e comunque previa autorizzazione della Direzione.

L'accesso alla struttura da parte di persone non rientranti nei suddetti casi deve essere comunicato con congruo anticipo ed autorizzato dalla Direzione.

Prestazioni incluse nella retta

a) Professionali

Assistenza medica: è prevista la presenza di uno staff medico per un monte ore settimanale tale da garantire l'adeguatezza degli interventi sanitari. Per garantire la copertura medica nell'arco delle 24 h durante tutta la settimana, la Struttura si avvale dello strumento della reperibilità. Per quanto riguarda l'assistenza specialistica, la Struttura si avvale invece di professionisti operanti presso le strutture ospedaliere pubbliche presenti sul territorio;

Assistenza infermieristica: è assicurata 24 h su 24 da uno staff qualificato che opera nel rispetto dei piani assistenziali individualizzati, anche attraverso lo strumento della reperibilità, qualora non presente in struttura;

Servizio assistenziale: l'assistenza di base (alimentazione, igiene personale, vestizione ecc.) viene garantita 24 h su 24 da personale qualificato ASA e OSS;

Servizio educativo: nelle ore diurne sono presenti le figure educative che conducono le attività previste dalla programmazione, perseguendo gli obiettivi indicati nei Progetto individuale;

Servizio fisioterapico: dal lunedì al sabato è prevista la presenza di fisioterapisti che si occupano dei trattamenti riabilitativi e degli aspetti legati a problematiche fisiche e motorie.

b) Alberghiere

Servizio mensa

Il servizio mensa, è appaltato ad una ditta esterna, che provvede alla consegna dei pasti per il pranzo e per la cena. Gli orari dei pasti sono:

- colazione 07.45/09.45
- pranzo 11.15/13.00
- cena 18.00/20.00

Sono previsti due menù (invernale ed estivo) organizzati su quattro settimane, con possibilità di diete speciali in relazione alle indicazioni mediche (Allegato B).

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è appaltato ad una ditta esterna

Guardaroba e lavanderia

Il servizio lavanderia è appaltato ad una ditta esterna, che provvede al ritiro/consegna della biancheria tre giorni alla settimana. Il servizio guardaroba è, invece, seguito dal personale interno alla Struttura, che provvede alla cura degli indumenti degli ospiti e al loro riordino nei relativi armadi.

c) Altre prestazioni

Assistenza per pratiche amministrative

Nel caso in cui vi sia la necessità di espletare pratiche amministrative presso i vari Enti locali, in accordo con la Direzione e compatibilmente con le esigenze del servizio, su richiesta e con congruo preavviso, è possibile disporre di assistenza da parte del personale della struttura.

Accompagnamento e assistenza in caso di accesso al PS (Pronto Soccorso)

In caso di accesso di un ospite al pronto soccorso, presso strutture provinciali, si garantisce l'assistenza all'utente fino al sopraggiungere del familiare di riferimento o del legale rappresentante, e comunque fino ad un tempo massimo di 4 ore.

Assistenza in caso di ricovero ospedaliero

Nell'eventualità di ricovero ospedaliero presso strutture provinciali, si garantisce l'assistenza all'utente fino al sopraggiungere del familiare di riferimento o del legale rappresentante, e comunque fino ad un tempo massimo di 4 ore.

Qualsiasi ulteriore assistenza ospedaliera, andrà concordata di volta in volta con la Direzione. Può essere richiesto il pagamento di un importo che viene preventivamente comunicato.

Assistenza per visite specialistiche

Nel caso di visite mediche specialistiche o di esami strumentali, se prescritti dal medico della Struttura e se effettuati presso le strutture provinciali, l'utente viene accompagnato da personale interno al servizio RSD. Qualora la famiglia intendesse effettuare visite mediche in forma privata e autonoma, la Struttura non è tenuta a fornire il personale e i mezzi per l'accompagnamento, fatti salvi specifici accordi.

Farmaci e presidi per l'incontinenza (solo per posto accreditato a contratto), biancheria da camera ed asciugamani

Prestazioni a pagamento non incluse nella retta

Gite – soggiorni estivi - uscite 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 è subordinata a specifica autorizzazione rilasciata dalla figura giuridica di riferimento o dal familiare.

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

Callista

Tale servizio viene effettuato presso un centro estetico in Tirano e prevede il pagamento della prestazione determinata dalla suddetta attività commerciale

Attività di piscina

Tale attività viene svolta generalmente presso la piscina termale di Bormio e potrebbe richiedere il pagamento del biglietto dell'ingresso.

Parrucchiera

Tale servizio viene effettuato presso il territorio di Tirano e prevede il pagamento della prestazione determinata dalla suddetta attività commerciale

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 normativa in corso. 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;
- uno 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;
- gravi mancanze dell'utente, dei familiari o della figura giuridica di riferimento nel rispetto di eventuali regolamenti interni e del contratto d'ingresso;
- mancata adesione alle pratiche sanitarie (accertamenti e trattamenti) da parte dell'utente o del suo Referente;
- 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

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, o di 50 giorni nel caso in cui sia previsto dal progetto individuale.

In caso di trasferimento dell'ospite ad altro Servizio, il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente redigendo una relazione di dimissione in cui vengono 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 dalla figura giuridica di riferimento o dal familiare di riferimento, in forma scritta, al Direttore di Servizio che provvederà a consegnarla entro 30 giorni. Non è previsto alcun costo aggiuntivo.

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 incontrati periodicamente i familiari o le figure giuridiche di riferimento per la condivisione dei progetti individuali o per confrontarsi sull'andamento e il percorso dell'ospite.

Il Direttore è altresì disponibile, previo appuntamento, a colloqui individuali di carattere generale; per esigenze riguardanti uno specifico settore, invece, la persona di riferimento dovrà rivolgersi ai coordinatori.

Procedure per il reclamo

Gli utenti, i loro familiari, le figure giuridiche di riferimento, 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 Direttore 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 poi esposti nella bacheca interna al Servizio.

Tale documento viene consegnato in via preferenziale tramite posta elettronica (anche certificata, PEC), in alternativa tramite posta ordinaria, fax o *brevi manu*

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: regolamento per la gestione della lista d'attesa

Note di revisione

Il presente documento è stato aggiornato nel mese di novembre 2024