



*Doc. AR 03 Rev. 2*

## *Comunità Alloggio*

**Presidio comunitario a prevalente accoglienza abitativa**

***Via Anita Garibaldi, 12 – La Spezia***



**Via Anita Garibaldi n. 12 (SP)**

***Coord. Resp. Servizio: Stefania Bartolucci***

**Telefono: 338-6635139**

**Telefono: 335-8309326**

**E mail Responsabile del Servizio: [resp-ctaalloggio-sp@coopselios.com](mailto:resp-ctaalloggio-sp@coopselios.com)**

**Coopselios Società Cooperativa**

**Sede legale: Via A. Gramsci 54/S**

**Reggio Emilia**

## Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi delle strutture residenziali è indirizzata prioritariamente ai residenti ed alle loro famiglie con l'obiettivo di:

- **informare** sulle procedure di accesso ai servizi;
- **indicare** le modalità di erogazione delle prestazioni;
- **assicurare** la tutela dei residenti, attraverso l'individuazione degli obiettivi del Servizio e degli standard di qualità garantiti;
- **promuovere** il mantenimento dell'autonomia favorendo l'esercizio delle capacità della vita
- **promuovere** momenti di incontro e di rapporto con l'ambiente esterno realizzando un servizio aperto nella logica di integrazione con il territorio.
- **prevenire** l'isolamento e il rischio di emarginazione sociale attraverso attività di animazione e di socializzazione;
- **specificare** le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione dei residenti, al fine di garantire le prestazioni dovute in un'ottica di continuo miglioramento del servizio erogato;
- **individuare** le procedure per inoltrare un reclamo in caso di eventuali disservizi.

Il nostro impegno è orientato affinché la Carta dei Servizi diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso l'attivazione di un dialogo costante con i residenti e le loro famiglie, indispensabile per fornire una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

**Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è**  
[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

**In questo documento troverete:**

1. Chi siamo.....	3
2. Principi guida per i servizi dedicati.....	3
3. Caratteristiche dei Servizi .....	3
4. Ricettività e convenzioni/accreditamenti.....	4
5. Localizzazione e caratteristiche strutturali .....	5
6. Modalità di accesso al servizio.....	6
7. Dimissioni.....	7
8. Organigramma .....	8
9. Servizi erogati.....	9
10. Visite di famigliari e conoscenti.....	12
11. Standard di prodotto.....	13
12. Privacy.....	15
13. Strumenti e processi di tutela del residente e verifica del servizio.....	15
14. Impegni e Programmi di miglioramento.....	16

## 1. Chi siamo

**Coopselios** è una Cooperativa sociale no profit di tipo A, in grado di offrire a istituzioni pubbliche e privati soluzioni avanzate ai bisogni socio assistenziali, educativi e sanitari.

Costituitasi a Reggio Emilia nel 1984 **offre i propri servizi quotidianamente ad oltre 7.000 persone in 7 regioni italiane** (Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana, Veneto e Trentino Alto-Adige).

Circa **3.000 professionisti** tra soci, lavoratori, collaboratori e volontari operano quotidianamente ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità.

Il **Codice Etico** della Cooperativa è visionabile sul sito [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

## 2. Principi guida per i servizi dedicati alle persone anziane

- Prendersi cura del benessere globale dell'anziano e della sua famiglia offrendo opportunità di scelta e di vita nel rispetto del genere e dell'età della persona;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione del Progetto Assistenziale sulla base delle necessità, dei desideri e delle aspettative di ciascuna persona
- la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile facilitanti nello svolgimento autonomo delle attività quotidiane tipiche di un ambiente domestico;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
- la valorizzazione dei programmi di partecipazione e promozione di relazioni sociali - l'integrazione dei servizi con la rete associativa, culturale e di volontariato del territorio di appartenenza;
- la sensibilizzazione della comunità di riferimento rispetto alla persona anziana
- la comprensione della complessità in divenire dei bisogni di sostegno di ogni specifico individuo e della sua famiglia;
- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

## 3. Caratteristiche dei Servizi della Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio sita in Via Anita Garibaldi n. 12, si pone come **Presidio comunitario a prevalente accoglienza abitativa**, permanente, rivolto a donne anziane autosufficienti, residenti nel Comune della Spezia, con disagio e a rischio di emarginazione, senza parenti obbligati o loro accertata impossibilità a provvedere in termini di cura per le quali non sia possibile, anche tramite altri servizi domiciliari, la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale. "Potranno accedere alla Comunità anche cittadini residenti in altri Comuni nel caso vi siano posti vacanti e nessuna richiesta da parte di cittadini spezzini".

La Comunità Alloggio si propone di:

**Operare** nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale;

**Migliorare** la qualità della vita dei residenti, intervenendo sul loro benessere psico-fisico e relazionale;

**Favorire** la partecipazione dei residenti e dei loro familiari alla vita comunitaria;

**Organizzare** attività ricreative e di socializzazione;

**Promuovere** l'integrazione territoriale, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà;

**Coinvolgere** tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del Servizio;

**Accogliere**, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato, integrandolo nei propri programmi di intervento;

**Garantire** una corretta e trasparente informazione sul proprio funzionamento;

**Offrire** un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza sanitaria di base, al fine di mantenere, il più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dei residenti.

La Comunità sarà aperta alle visite senza vincoli di orario **quando la situazione pandemica sarà sotto controllo** e favorirà la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria.

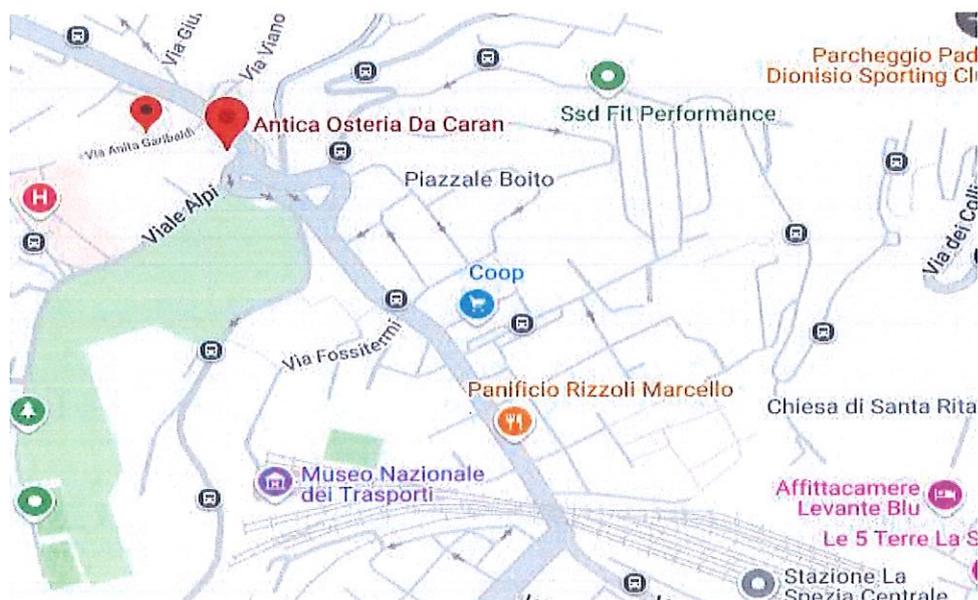
#### 4. Ricettività e convenzioni/accreditamenti

La Comunità Alloggio è autorizzata al funzionamento con delibera del Comune della Spezia n. 215937 del 26/11/2010 per 7 posti letto per donne autosufficienti e offre loro un'assistenza adeguata ai loro bisogni ed è tesa a garantire una sempre più elevata qualità di vita.

#### 5. Localizzazione e caratteristiche strutturali

La Comunità Alloggio è collocata in posizione limitrofa al centro della città di La Spezia, in Via Anita Garibaldi 12 ed è facilmente raggiungibile dalla città e dalla provincia essendo servita da varie linee di bus urbani (3 -12) e poco distante dalla stazione ferroviaria.

Dalla struttura si può raggiungere il centro storico a piedi in pochi minuti.



La Comunità è situata al Piano Primo dell'edificio e sono presenti i seguenti locali:

- Zona ingresso
- Sala soggiorno pranzo con tv, spazio lettura
- Cucina
- 2 bagni
- N. 5 Camere
- Lavanderia
- La Comunità è collocata in una zona tranquilla, tale da permettere anche all'esterno uno spazio da utilizzarsi per le attività di animazione o semplicemente per una passeggiata nel verde da parte in un ambiente quieto e confortevole.

## **6. Modalità di accesso alla struttura**

La comunità accoglie donne anziane autosufficienti, residenti nel Comune della Spezia e cittadine residenti in altri Comuni nel caso vi siano posti vacanti e nessuna richiesta da parte di cittadini spezzini. “L'Amministrazione Comunale avrà diritto all'accoglienza a titolo gratuito di una persona seguita dal Servizio Sociale Comunale e residente nel Comune della Spezia”. Per accedere ai posti è necessaria una valutazione che stabilirà l'appropriatezza dell'ingresso e collocherà la persona in una lista di attesa. Quando sarà disponibile un posto, sarà la Comunità a comunicare al Comune l'ingresso programmato che avverrà secondo le procedure proprie della Comunità. Ogni ospite dovrà corrispondere a Coopselios una quota di ospitalità di € 1694,88 mensili netti. “Il Comune della Spezia potrà intervenire a sostenere la persona indigente residente nel pagamento della quota di ospitalità, su richiesta dello stesso”.

Per l'accesso alla Comunità è necessario rivolgersi alla Coordinatrice della Comunità che fornirà tutte le informazioni necessarie e, in caso di conferma dell'interesse, valuterà in equipe l'appropriatezza dell'ingresso. A seguito di questa valutazione sarà comunicata al richiedente la disponibilità della Comunità e verrà formalizzato l'ingresso previo raccoglimento di ulteriori informazioni indispensabili ad organizzare una buona accoglienza.

Al momento dell'accesso verrà stipulato il contratto che regolerà i rapporti tra l'utente e la cooperativa Coopselios.

Nell'attuale situazione, prima di accedere alla Comunità la persona dovrà essere in possesso dell'esito di un tampone negativo nelle precedenti 48 ore .

### **Documenti da allegare all'atto dell'ingresso:**

- *referti di analisi recenti ed eventuali cartelle cliniche*
- *eventuale copia del verbale d'invalidità*
- *consenso al trattamento dei dati personali*
- *fotocopia carta d'identità*
- *tessera sanitaria*
- *codice fiscale*
- *contratto sottoscritto da chi si impegna al pagamento della retta*
- *accettazione e sottoscrizione della presente Carta dei Servizi*
- *consenso al trattamento dei dati personali*
- *sottoscrizione di caparra cauzionale*

Per gli inserimenti con integrazione retta da parte del Comune della Spezia, all'atto dell'ingresso dell'utente, la Cooperativa Coopselios riceverà per conoscenza la lettera di autorizzazione al contributo destinato all'utente per il pagamento della quota della comunità.

Al momento dell'ingresso il residente deve essere fornito di un **corredo personale**, il cui elenco viene fornito dal Coordinatore della Comunità. La dotazione iniziale andrà integrata in riferimento alle esigenze ed in base al cambio di stagione.

I capi verranno contrassegnati con riferimento univoco al residente

In seguito all'ingresso, inizia un periodo di osservazione della durata di trenta giorni cui fa seguito la redazione da parte dell'équipe di un **Progetto Assistenziale Individuale (PAI)** che definisce gli obiettivi che si intendono raggiungere per migliorare la qualità di vita e il benessere del residente. Il PAI, una volta redatto, condiviso con la famiglia (se presente) e col residente stesso, viene divulgato a tutto il personale per garantire la condivisione degli obiettivi, l'informazione e l'omogeneità delle attività da svolgere.

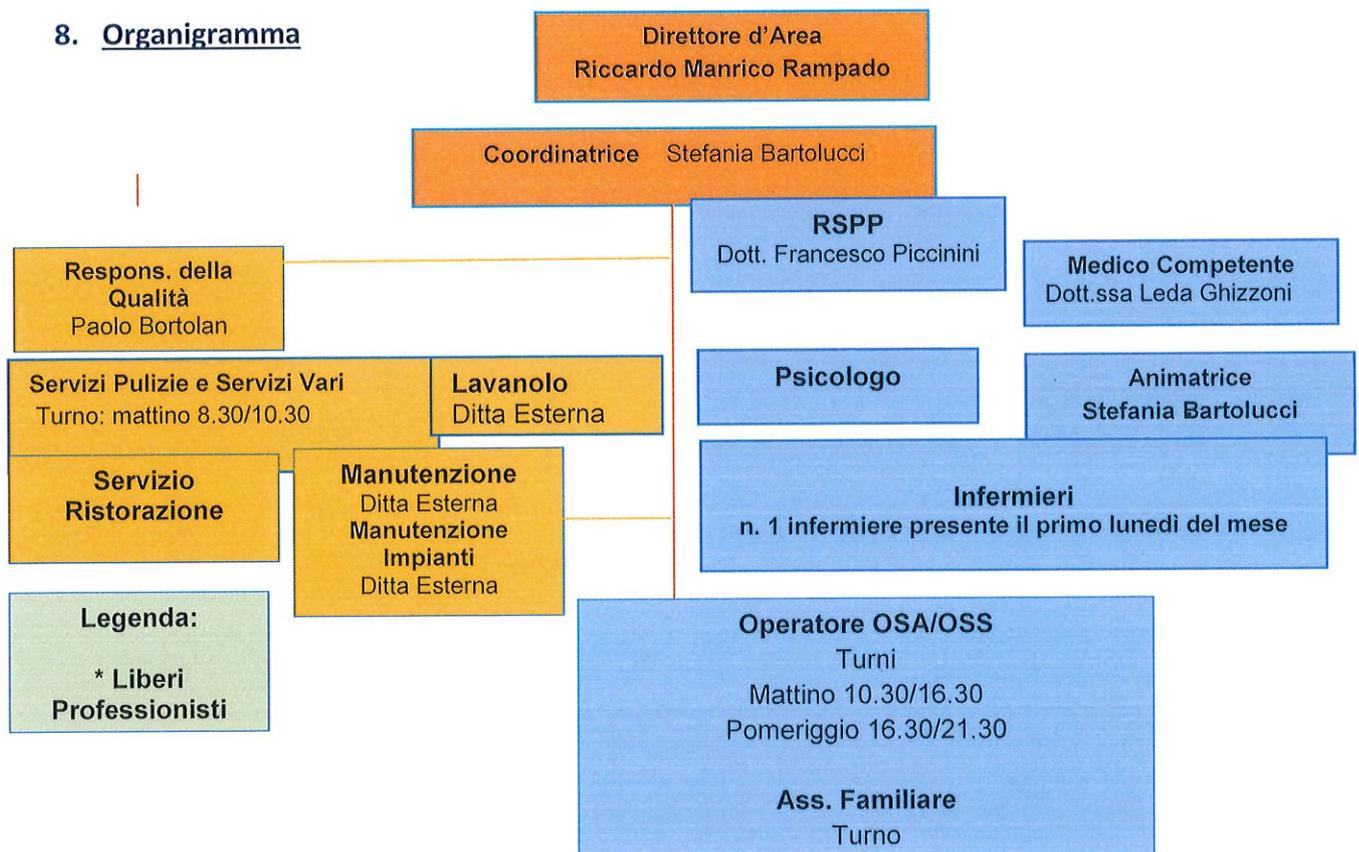
Il PAI viene verificato semestralmente salvo cambiamenti delle condizioni del residente che ne richiedono un'immediata revisione.

## 7. Dimissioni

Il residente che intende lasciare la struttura deve dare comunicazione al Coordinatore della Comunità e nel caso di integrazione retta al Comune di La Spezia-

L'ospite della Comunità può essere dimesso in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto, può essere dimesso in caso di impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche e per mancato rispetto delle regole di convivenza. Se il residente decede in Comunità, verrà messa a disposizione la camera ardente della RSA Felicia, Il Comune della Spezia si farà carico delle spese funerarie dell'utente occupante il posto gratuito seguito dai Servizi Sociali Comunali.

## 8. Organigramma



## 9. Servizi erogati

La struttura è in grado di garantire:

- Servizi socio assistenziali;*
- Assistenza psicologica;*
- Servizio di animazione;*
- Servizio alberghiero;*
- Servizi amministrativi;*
- Servizi accessori;*
- Assistenza e conforto spirituale.*

### 9.1 Servizi sanitari e riabilitativi

- *assistenza infermieristica*

La responsabilità delle prestazioni sanitarie appartiene al medico di medicina generale, cui fanno capo, per gli aspetti tecnici, le attività infermieristiche e riabilitative. Il medico di medicina generale ha la responsabilità terapeutica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e di ricovero ospedaliero.

L'infermiere è presente il primo lunedì del mese per il **controllo dei parametri vitali degli ospiti**, in particolare di quelli con patologie specifiche, per la verifica delle procedure gestionali e protocolli assistenziali della Comunità, e verifica della corretta organizzazione dell'ambiente e all'azione di corretti comportamenti/azioni in tema di prevenzione dall'infezione di SARS-Covid19

### 9.2. Servizi socio assistenziali

Il servizio viene garantito dagli operatori (O.S.S.-O.S.A.) che hanno il compito di supportare ed aiutare il residente in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.

Le prestazioni **di aiuto nelle attività di cura alla persona** garantite sono:

- rifacimento del letto e riordino della camera (solo nel caso di ospiti temporaneamente malati);
- stimolo ed aiuto nell'igiene personale, nella cura della persona;
- accompagnamento ai servizi igienici, secondo le necessità fisiologiche ed ove strettamente necessario;
- in caso di ospedalizzazione dell'ospite il personale OSA/OSS, supportato dalla rete familiare qualora esistente, dovrà farsi carico della cura dei rapporti con il personale medico e paramedico, garantendo all'ospite il necessario per la permanenza in ospedale;
- segnalazione degli interventi di emergenza che si possono verificare nella comunità alloggio;
- segnalazione tempestiva circa la necessità di interventi assistenziali in situazioni di infermità temporanea laddove si renda necessario.

Le prestazioni **di aiuto rivolte alla generalità degli ospiti** garantite sono:

- presa in carico dell'ospite nel progetto di inserimento in Comunità;
- costruzione di relazioni individuali di ascolto e di aiuto personalizzate;
- sostegno all'ospite nei trasferimenti di camera per quanto riguarda la sistemazione della biancheria e degli oggetti personali;

- attività di riordino degli armadi e degli effetti personali con il coinvolgimento dell'interessato e nel rispetto delle sue esigenze e dei suoi bisogni;
- collaborazione nella organizzazione e gestione degli spazi comuni;
- rilevazione e segnalazione di ogni situazione di disagio che riguardi gli ospiti e ricerca, con il coinvolgimento di altre figure professionali, di strategie volte a superare il problema evidenziato;
- coinvolgimento dei familiari degli ospiti nel progetto di inserimento e nella realizzazione del piano individualizzato.

### **9.3. Assistenza psicologica**

Lo psicologo fornisce sostegno alle famiglie e gestisce la relazione con il proprio congiunto al bisogno e soprattutto in fase di ingresso.

In collaborazione e presenza del coordinatore gestisce incontri mensili di "Focus Group", finalizzati alla risoluzione/evidenza dei punti critici/di eccellenza della convivenza (counselling) e all'ascolto dei desideri/aspettative degli Ospiti

Inoltre gestisce incontri mensili per supporto e supervisione di gruppo a tutto il personale della struttura.

### **9.4. Servizio di animazione**

La Comunità concepisce l'attività di animazione come terapia, a tal fine, tutta l'équipe collabora per rendere più mirata l'attività stessa.

L'animatore prima di costruire qualsiasi progetto si occupa di conoscere l'anziano nella sua individualità per realizzare progetti mirati e proporre attività consone ai gusti di ognuno.

Si impegna a garantire annualmente almeno due iniziative di integrazione con il territorio (uscite, iniziative con associazioni, volontariato e scuole) e due iniziative in collaborazione con l'RSA Felicia (feste)

Tutte le attività svolte all'interno e all'esterno della comunità verranno redatte in una relazione annuale. Il programma relativo all'animazione settimanale viene esposto nella bacheca all'ingresso della Comunità, con indicazioni precise delle date, delle ore e delle attività proposte che semestralmente verranno inviate all'Amministrazione Comunale.

### **9.5. Servizio alberghiero**

#### **9.5.1 Il servizio di ristorazione**

Il servizio, provvede a fornire l'intera giornata alimentare ai nostri residenti fino alla fine del periodo pandemico.

Un consulente dietologico monitora ed approva, predispone, in base alle necessità, menù personalizzati e diete speciali.

Il pasto giornaliero è costituito da colazione, pranzo, merenda e cena oltre alla fornitura di altri generi alimentari, se richiesti, nell'arco delle 24 ore

Gli orari dei pasti che possono subire variazioni in base alle esigenze e alle abitudini dei residenti sono, in linea di massima, i seguenti:

- *colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30 circa*
- *pranzo dalle ore 12,30/13.00*
- *merenda dalle 15,30*
- *cena dalle ore 19.00*

Il menu è articolato su quattro settimane, ogni giorno sono previsti piatti e contorni diversi. Ad ogni pasto almeno un piatto è costituito da una vivanda calda. Il menù varia con l'avvicinarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate, in alcune festività.

Particolare attenzione è posta alla diversificazione degli alimenti offerti ed alla garanzia del giusto apporto calorico e nutrizionale.

In caso di prescrizioni mediche o necessità specifiche del residente è assicurata la predisposizione di menù personalizzati.

Il menù settimanale è esposto nella bacheca all'ingresso, mentre quello giornaliero è esposto in sala da pranzo.

L'apparecchiatura, la sparcchiatura, il riassetto della cucina ed il riordino nella comunità alloggio sono demandati al personale OSS/OSA che coinvolgerà per quanto possibile gli ospiti

Il personale OSS/OSA somministra i pasti a letto o in camera in particolari situazioni in cui l'ospite sia impossibilitato a recarsi in sala da pranzo.

### **9.5.2 Il servizio di lavanderia e guardaroba**

Prevede:

il ritiro, lavaggio, asciugatura, rammendo e stiratura della biancheria necessaria nella Comunità Alloggio, nonché degli effetti personali in collaborazione con gli ospiti.

Nell'espletamento del servizio la biancheria da letto e degli asciugamani sarà cambiata una volta la settimana e ogni qual volta si rendesse necessario.

### **9.5.3 Il servizio di pulizia locali**

La pulizia e la sanificazione dei locali della struttura è svolta da personale interno della struttura, organizzato in turni mattutini che provvede alla pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni della struttura seguendo i protocolli anti Covid previsti dall'I.S.S

Periodicamente è effettuato il servizio di derattizzazione e disinfestazione da apposite ditte specializzate.

## **9.6 Servizi amministrativi**

Tutte le pratiche amministrative, comprese la contabilità, sono gestite dagli uffici amministrativi.

Il Coordinatore è la figura di riferimento e supporto per l'espletamento delle varie pratiche amministrative

## **9.7. Servizi accessori**

### **9.7.1 Servizio parrucchiere/barbiere e podologo**

La struttura fornisce gratuitamente il servizio di taglio e piega dei capelli per ogni residente una volta alla settimana, effettuato da personale professionista interno.

### **9.7.2 Trasporto**

E' a carico dell'ASL5 il trasporto nei seguenti casi:

- ricoveri urgenti e programmati (barellati) verso l'ospedale dell'azienda ASL 5 richiesti dal medico di Medicina Generale;
- trasporto di pazienti barellati in trattamento di dialisi e certificati dal medico Medicina Generale;

- accertamenti diagnostici, visite e terapie in presenza di particolari condizioni cliniche su proposta del medico per i soli pazienti barellati;
- trasporto per prosecuzione cure dal presidio ASL 5 ad altro ospedale;
- trasporto dall'ospedale alla struttura (dimissioni o non avvenuto ricovero ospedaliero);
- ricovero di pazienti barellati presso presidi ospedalieri di altre aziende;
- trasporti di pazienti barellati per prestazioni diagnostico strutturali non erogabili dall'azienda ASL 5. E' a carico della Comunità il trasporto nei seguenti:
- trasporto e accompagnamento delle ospiti, qualora i familiari siano impossibilitati a farlo, per visite mediche, presso le strutture/servizi sanitari della ASL 5. In caso di ricovero ospedaliero viene garantito il cambio della biancheria.

### 9.7.3 Servizio di manutenzione

Il servizio manutenzione ordinaria di tutti gli impianti:

- impianto idro-termo sanitario,
- impianto elettrico,
- impianto di riscaldamento,
- telefonia,
- impianto antincendio,

### 9.8 Assistenza e conforto spirituale

La struttura assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Viene garantita la Messa settimanale, secondo il rito cattolico, il \_\_\_\_\_ mattina dalle ore \_\_\_\_

## 10. Visite di famigliari e conoscenti ai residenti

In relazione all'attuale situazione epidemiologica e in ottemperanza a decreti ministeriali, in questo momento le visite dei familiari verranno regolamentate. Le visite, sino a nuove disposizioni che verranno comunicate ai residenti, familiari e A.C. verranno programmate con la Coordinatrice della comunità, all'esterno e all'interno mantenendo il distanziamento se vaccinati, dal vetro della porta d'ingresso se non vaccinati.

### Alimenti che possono essere introdotti in struttura:

La tipologia dei prodotti alimentari che possono essere introdotti in struttura dai residenti e dai famigliari riguarda unicamente:

- alimenti non deperibili;
- alimenti a lunga conservazione;
- alimenti confezionati con etichettatura e data di scadenza

Gli alimenti vanno consegnati al personale che ne gestirà la corretta conservazione.

È severamente vietato introdurre in Comunità: prodotti alimentari deperibili, a base di uova crude (dolci al cucchiaio come tiramisù o altre creme) e prodotti a base di carne e pesce.

### Uscite dalla Comunità

Le residenti possono uscire, in autonomamente o accompagnate, dalla Comunità previa sottoscrizione di una dichiarazione di esonero del personale della Cooperativa da ogni responsabilità.

## 11. Standard di prodotto

<p><b>Requisito 1: Personale</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>La dotazione organica è conforme alla normativa regionale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale è organizzato in turni nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro.</li> <li>• Il personale operante presso la Comunità è opportunamente selezionato e valutato nel periodo antecedente l'instaurazione del rapporto di lavoro; l'aggiornamento professionale viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni i cui temi riflettono l'annuale analisi dei fabbisogni formativi.</li> <li>• Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica e una divisa</li> </ul>
<p><b>Requisito 2: Limitazione del turn over</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>L'elemento limitazione del turn over denota nei confronti degli utenti un elemento di continuità non esclusivamente assistenziale di primaria importanza. Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie superiori alle tre settimane, aspettative, ecc.) la dotazione organica viene integrata con personale supplente adeguatamente addestrato.</p>
<p><b>Requisito 3: Lavoro di équipe</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>La Comunità, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di équipe dove si analizzano i progetti dedicati agli utenti e le dinamiche organizzative e incontri di supervisione finalizzati alla prevenzione del burn out.</p>
<p><b>Requisito 4: Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze dei residenti</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>Una importante caratteristica qualitativa di questa Comunità è riservare una particolare attenzione al residente in quanto <b>persona</b> garantendogli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flessibilità indicizzata nel risveglio e nel riposo notturno.</li> <li>• Programmazione oraria delle attività della giornata in continuità.</li> <li>• Dieta personalizzata.</li> </ul>
<p><b>Requisito 6: Mantenimento dei legami significativi amicali, parentali e con il territorio, promozione della compartecipazione</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La necessaria continuità relazionale, importante sia per l'anziano che per le sue figure di riferimento, siano esse parentali o amicali, viene garantita da un orario con caratteristiche di apertura e flessibilità che consenta, nell'ambito dell'ospitalità in Comunità e delle sue regole, di proseguire una necessaria frequentazione di entrambe le parti interessate.</li> <li>• Il livello di soddisfazione dei Residenti e familiari viene misurato a cadenza annuale mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di ditte specializzate esterne a Coopselios. Ugualmente, la committenza (Comune della Spezia) valuta ogni anno la qualità del servizio offerto dalla struttura. Ogni due anni, tutti gli operatori della struttura rispondono ad un questionario di analisi del clima lavorativo volto ad identificare eventuali problematiche lavorative sulle quali intervenire in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.</li> <li>• Il residente o i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo (vedi allegato) ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto, mediante la cartolina di segnalazione reperibile all'ingresso della struttura o mediante modulo allegato alla Carta dei Servizi da inviare e-mail a <a href="mailto:ufficioqualità@coopselios.com">ufficioqualità@coopselios.com</a>. In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita</li> </ul>

dal Responsabile della struttura, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con il residente o familiare che ha sporto il reclamo. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

- Il Coordinatore si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli **standard di qualità** ed ai reclami durante l'incontro di fine anno con i residenti, famigliari e/o amministratori di sostegno se presenti. I committenti, annualmente ricevono un'apposita relazione informativa sull'incontro, redatta dal Coordinatore e Direttore d'Area.
- Il Coordinatore riceve (ogni qualvolta viene fatta richiesta) i famigliari in incontri individuali per confrontarsi sul grado di efficienza dei servizi erogati, l'indice di gradimento e soddisfazione dell'utente e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami

#### Requisito 7: Controllo dei fornitori

##### Indicatori:

Il Coordinatore, a ogni consegna, si impegna a effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate saranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle strutture. Quando necessario, potranno essere attivate delle azioni correttive, compresa l'eventuale esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

#### Requisito 7: Controllo del servizio erogato

##### Indicatori:

Il Coordinatore del servizio si impegna a garantire la costante valutazione della qualità delle prestazioni erogate e dell'organizzazione del servizio; sarà suo compito, ai fini di un miglioramento continuo, controllare che vengano rispettati i requisiti espressi nel Bando di gara e gli **standard** individuati dalla cooperativa inseriti all'interno del sistema di gestione della qualità aziendale. Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso Audit interni e verifiche da parte della Committenza.

## **12. Privacy**

La Comunità risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali. La Comunità non potrà comunicare a terzi né diffondere i dati dei residenti in suo possesso, senza previa autorizzazione della Committenza.

## **13. Strumenti e processi di tutela del residente e verifica del servizio**

### **13.1 Procedure di Reclamo**

Il residente o i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti.

Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei Servizi e reperibile all'ingresso della struttura o mediante e-mail da inviare a [ufficioqualita@coopselios.com](mailto:ufficioqualita@coopselios.com). In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Coordinatore, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari.

I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

**ALLEGATO 1 – MODULO PER RE**

	<b>SCHEDA RECLAMO</b>	<b>Mod. A 5.1 – Rev. 1</b> <b>Pag. 1/1</b>
---	-----------------------	---

**SCHEDA RECLAMO**Io sottoscritto **Cognome e Nome** \_\_\_\_\_

Segnalo in data \_\_\_\_\_ quanto segue per conto di :

me stesso altra persona  specificare \_\_\_\_\_

Eventuale grado di parentela \_\_\_\_\_

Struttura/servizio coinvolto \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA**


---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma.....

Verrà contattato dal responsabile di struttura/servizio per un incontro , pertanto le chiediamo di indicare negli spazi sottostanti il mezzo di comunicazione con cui preferisce essere contattato.

Numero di telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

**13.2 Indagine di soddisfazione del Servizio**

Il livello di soddisfazione dei Residenti, Familiari e della Committenza viene misurato mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di ditte specializzate esterne a Coopsellos.

La Comunità si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità nell'incontro di fine anno con il Coordinatore.

Ogni due anni, tutti gli operatori della struttura rispondono ad un questionario di analisi del clima lavorativo volto ad identificare eventuali problematiche lavorative sulle quali intervenire in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.

### **13.3 Controllo dei fornitori**

La Comunità, a ogni consegna, si impegna a effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate saranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle strutture. Quando necessario, potranno essere attivate delle azioni correttive, compresa l'eventuale esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

### **14. Impegni e programmi di miglioramento**

La Comunità si impegna a:

- comunicare tempestivamente all'A.C. ogni anomalia, disservizio, infortunio o irregolarità occorsa nello svolgimento del servizio in concessione,
- garantire la massima trasparenza nelle informazioni relative allo svolgimento dell'attività,
- riferire all'A.C. qualunque problematica che afferisca alla situazione degli utenti
- condividere i principi dell'attività di comunicazione, sia rivolta agli utenti che alla cittadinanza
- informare preventivamente l'A.C. sulle iniziative,
- fornire una corretta informazione sui servizi e sulle prestazioni erogate,
- garantire la sicurezza per gli utenti, per gli operatori e visitatori tramite una gestione della comunità e degli impianti finalizzata a ridurre, controllare e prevenire i rischi e pericoli e mantenere le condizioni di sicurezza,
- gestire il rischio clinico e promuovere la cultura della sicurezza.