

Doc. CD 01 Rev. 1

Centro Diurno 2° Livello

Via Anita Garibaldi, 12
e utilizzo di un vano in Viale Alpi n. 43

La Spezia



Via Anita Garibaldi n.12 (SP)

e utilizzo di un vano in Viale Alpi n. 43 – La Spezia

Responsabile del Servizio: Marta Cargioli Pucci

Telefono: _____

E-mail: resp-cd2-sp@coopselios.com

Coopselios sc
Sede legale: Via A. Gramsci 54/S
Reggio Emilia

Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è indirizzata prioritariamente agli utenti 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 degli utenti, attraverso l'individuazione degli obiettivi del Servizio e degli standard di qualità garantiti;
- specificare le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, 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 le Persone con Disabilità 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

In questo documento troverete:

1. Chi siamo	pag. 3
2. Principi guida per i Centri Diurni	pag. 3
3. Caratteristiche del servizio	pag. 4
4. Localizzazione e caratteristiche strutturali	pag. 5
5. Modalità di accesso al Centro	pag. 5
6. Dimissioni	pag. 6
7. La relazione con i familiari	pag. 6
8. La struttura organizzativa: l'organigramma	pag. 7
9. Prestazioni e attività offerte	pag. 7
10. Standard di prodotto e di qualità del servizio	pag. 10
11. Privacy	pag. 12
12. Impegni e programmi di miglioramento	pag. 12
13. Procedure di reclamo	pag. 12
Allegato n°1 – Modulo per reclamo	pag. 13

1. Chi siamo

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A nata nel 1985. In oltre 30 anni di attività la cooperativa si è evoluta, diventando uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona. Oggi Coopselios conta oltre 3.000 occupati, è presente in 7 regioni italiane e ha avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Quotidianamente offre i propri servizi a oltre 6.500 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione. Da oltre 30 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

Il **Codice Etico** della Cooperativa è visionabile sul sito www.coopselios.com

2. Principi guida per i Centri Diurni

- Prendersi cura del benessere globale persona 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 delle diverse ecologie di vita;
- 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 del Centro Diurno

Il Centro Diurno di 2° Livello sito in Via Anita Garibaldi n. 12, (Piano Terra) e utilizzo di un vano in Viale Alpi n. 43, si configura come un servizio rivolto prevalentemente ad anziani o adulti con patologia equiparabile all'età geriatrica, con vario grado di non autosufficienza, che per il loro declino funzionale e/o cognitivo esprimono bisogni di sostegno non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero stabile in struttura. Gli obiettivi perseguiti sono i seguenti:

- integrabilità con gli altri servizi e con le risorse territoriali
- approccio multidimensionale ai bisogni e personalizzazione dei percorsi di assistenza
- orientamento all' "empowerment"

In considerazione di questi obiettivi e di quelli specifici che ogni anno formalizzeremo in occasione della redazione del "Piano Annuale del Servizio", il modello che proponiamo si articola e si alimenta dei seguenti elementi di costitutivi:

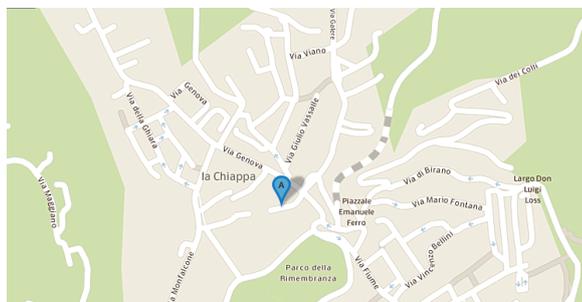
- Un Centro capace di adattarsi flessibilmente e tempestivamente ai mutevoli bisogni dell'utenza e, più complessivamente del servizio;
- Una metodologia operativa d'intervento in équipe basata sul lavoro per progetti/obiettivi e in grado di produrre qualificati interventi non solo in relazione al bisogno dichiarato, ma anche capace di rilevare e analizzare il bisogno inespresso, considerando il sistema delle relazioni tra il soggetto ed il contesto (approccio olistico);
- La proposta d'impiego di un sistema informativo in grado di supportare i differenti attori del Servizio sia nella fase progettuale sia in quella operativa, utilizzando strumenti efficaci per veicolare le informazioni e documentare i percorsi;
- La proposta di sistemi di sicurezza (protezioni delle superfici con spigoli, porte e vie di uscita mimetizzate, uso di pavimentazioni e rivestimenti differenziati che facilitino la percezione spaziale e le diverse profondità, colori diversi alle porte e arredi che rispondono a criteri di sicurezza e confort, sedie con braccioli, poltrone antiribaltamento, immagini facilitanti per il riconoscimento dei luoghi) importante per ridurre e contenere fonti di stress e contenere le difficoltà ad orientarsi nel tempo e nello spazio;
- La proposta di un articolato sistema di valutazione degli out-come (o degli esiti), in grado di misurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, di evidenziare le criticità e di proporre soluzioni in un'ottica di continuo miglioramento, formalizzato e condiviso con gli stakeholder del Servizio.

Ricettività, convenzioni e accreditamenti

Il Centro ha l'Autorizzazione per il Funzionamento, rilasciata dal Comune della Spezia in data **21.12.2021** (**N. 146828 DEL 21.12.2021**) e può accogliere fino a 15 utenti con residenza nei Comuni afferenti all'ASL5.

4. Localizzazione e caratteristiche strutturali

Il Centro è collocato in posizione limitrofa al centro della città di La Spezia, in via Anita Garibaldi 12 **con l'utilizzo di un vano in Viale Alpi n. 43**, facilmente raggiungibile dalla città e dalla provincia essendo servita da varie linee di bus urbani (3 -12) e poco distante dalla stazione ferroviaria. Dal Centro si può raggiungere il centro storico a piedi in pochi minuti.



Nel Centro Diurno di 2° livello, situato al Piano Terra dell'edificio di Via Anita Garibaldi 12, con un locale situato in Viale Alpi 43, sono presenti i seguenti locali:

- Zona ingresso
- Locale per attività amministrative e accoglienza utenti
- Locali uso collettivo
- Cucinino
- N. 3 bagni
- Locale per il riposo
- Sala da Pranzo
- Depositi

Il Centro comprende uno spazio da utilizzarsi per le attività di animazione o semplici passeggiate, in ambiente quieto e confortevole.

Il piccolo e confortevole giardino sul retro, è attrezzato con percorsi protetti e zone per lavori manuali.

5. Modalità di accesso al centro

Il percorso si attiva attraverso la domanda di accesso presentata presso il servizio PUA dell'ASL 5, successivamente saranno effettuati valutazione preliminare e approvazione da parte della CDCD dell'ASL. La famiglia sarà contattata dal Responsabile del Centro che effettuerà un colloquio preliminare di conoscenza, in modo da raccogliere già in questa fase oltre alle informazioni "generiche" anche quelle della sua "storia di vita" (interessi, aspettative, desideri), le condizioni di salute e le sue reazioni emotive, registrando le informazioni raccolte, in apposite schede da inserire nella "Cartella Personale dell'Ospite" al momento dell'ingresso.

La domanda di accesso può essere scaricabile dal sito www.asl5.liguria.it nonché dal sito del comune www.comune.sp.it

Nell'attuale situazione epidemiologica, prima di accedere alla Comunità la persona dovrà aver espletato il ciclo vaccinale completo, rispettando tutte le norme sanitarie ministeriali, in vigore al momento dell'ingresso.

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

6. Dimissioni

La decisione d'interrompere in via definitiva la frequenza del Centro Diurno di 2° livello, deve essere comunicata dal familiare o Rappresentante Legale della persona, previa comunicazione al Responsabile del Servizio, agli uffici amministrativi del Comune e agli uffici amministrativi della ASL.

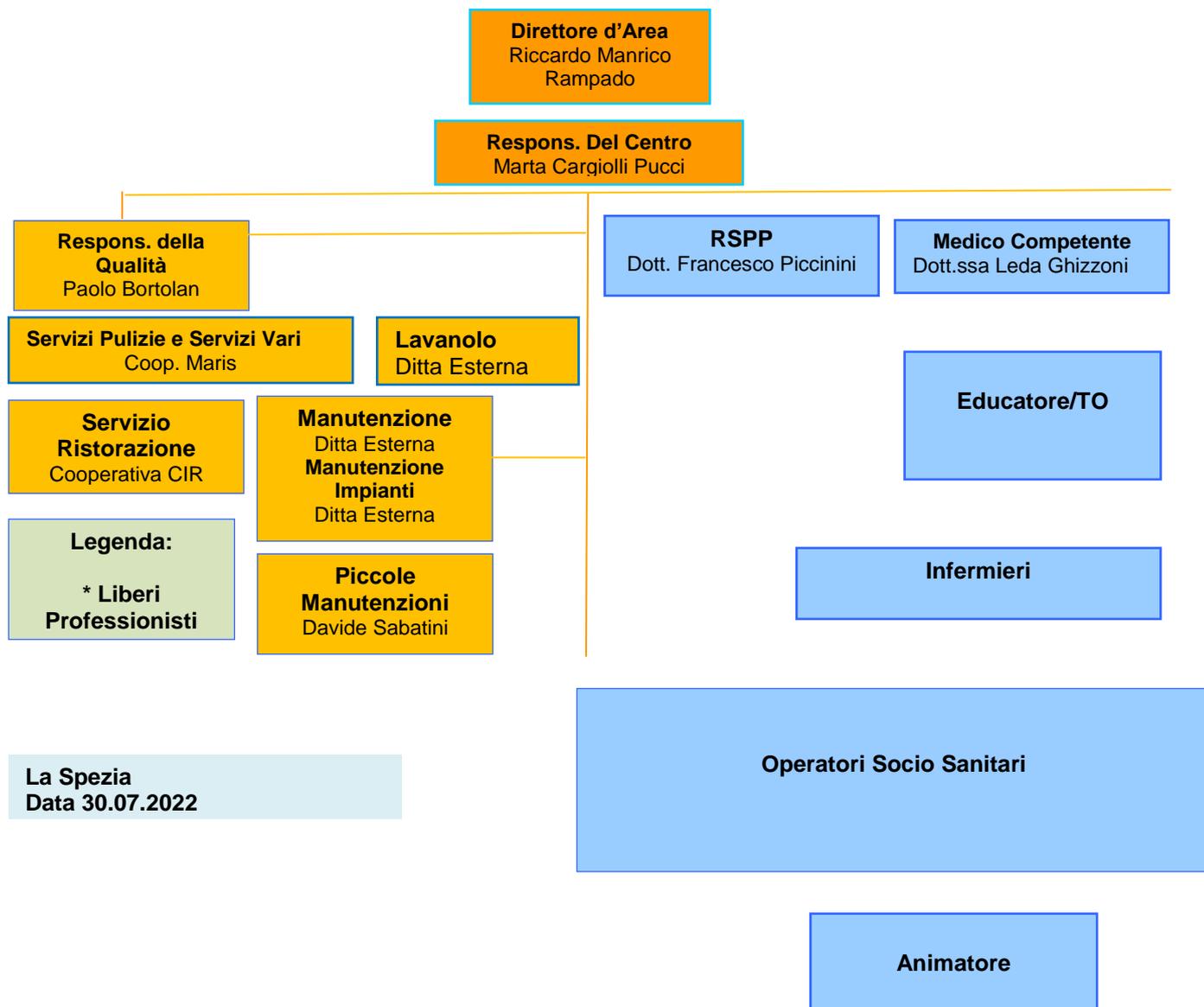
7. La Relazione con i familiari

La famiglia è considerata una risorsa e pertanto dopo l'accesso alla struttura si impegna a garantire una relazione costante e la partecipazione attiva nel processo di cura.

In particolare vengono organizzati:

- un colloquio individuale da effettuarsi con il Responsabile del Centro, prima dell'ingresso per favorire l'inserimento della persona e informare sulle modalità di relazione fra la famiglia e il servizio;
- un colloquio telefonico dopo l'inserimento per informare la famiglia di come l'utente ha trascorso il primo giorno in struttura;
- due incontri durante l'anno con tutti i familiari degli utenti per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita (indagine Customer) e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per gli utenti in modo da garantire un aggiornamento condiviso della Carta dei Servizi;
- incontri per la redazione e la verifica del Progetto Individualizzato per condividere con i familiari le strategie e le scelte assistenziali, e per condividere informazioni e conoscenze;
- incontri individuali o colloqui telefonici per informare tempestivamente i familiari sugli eventi rilevanti del processo di cura.

8. Organigramma



9. Prestazioni e attività offerte

La struttura è in grado di garantire:

- Servizi sanitari
- Servizi socio assistenziali
- Servizio di animazione
- Servizio alberghiero
- Servizi amministrativi
- Servizi accessori

9.1 Servizi Sanitari

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 tutti i giorni per il controllo dei parametri, preparazione e somministrazione della terapia, per la verifica delle procedure gestionali e protocolli assistenziali della Struttura e verifica della corretta organizzazione dell'ambiente e all'azione di corretti comportamenti/azioni in tema di prevenzione dall'infezione di SARS-Covid19

Il Terapista Occupazionale, se presente, interviene per prevenire e curare i soggetti, utilizzando attività espressive e manuali rappresentative della vita quotidiana; trova strategie per permettere al paziente di muoversi il più autonomamente possibile sulla scena sociale attraverso una maggiore consapevolezza delle proprie capacità personali. In questo modo si procede a ridurre il più possibile lo stato di dipendenza e a migliorare le capacità relazionali, attraverso attività sia individuali che di gruppo.

9.2 Servizi socio assistenziali

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

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

- Stimolo ed aiuto nell'igiene personale, nella cura della persona;
- Accompagnamento ai servizi igienici, secondo le necessità fisiologiche ed ove strettamente necessario;
- Organizzazione e controllo della distribuzione del vitto, secondo gli schemi impartiti dal servizio dietetico.
- Segnalazione degli interventi di emergenza che si possono verificare nella struttura;
- Segnalazione tempestiva circa la necessità di interventi assistenziali laddove si renda necessario.

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

- Presa in carico dell'ospite nel progetto di inserimento;
- Costruzione di relazioni individuali di ascolto e di aiuto;
- Attività di riordino degli armadietti 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 Servizio Educativo/di animazione:

Il servizio viene garantito dagli operatori da Educatore e Animatore che hanno il compito di:

Educatore e Animatore:

- Collaborano con il personale O.S.S., nonché con altro personale assegnato al Centro;
- Predispongono un'apposita cartella per ogni utente;
- Predispongono un piano delle attività giornaliere, settimanali, mensili e annuali

Educatore:

- Organizza, redige e tiene aggiornati i Progetti Individuali, in collaborazione con tutta l'équipe
- Attua, previo accordo con il Responsabile del Centro, il progetto assistenziale individuale degli ospiti
- Si occupa del raccordo con i servizi territoriali sociali, in accordo con il Responsabile del Centro
- Supporta il Responsabile del Centro, nelle verifiche con i servizi sociali del comune;
- Predisporre la stesura del report annuale sull'attività e qualità dei servizi.

9.4 Servizio amministrativo

Tutte le pratiche amministrative, comprese la contabilità, il servizio cassa e la custodia di piccole somme per le spese personali sono gestite dagli uffici amministrativi.

9.5 Servizio alberghiero

Il servizio di ristorazione

Il servizio, effettuato nella cucina interna della RSA Felicia, è affidato a CIR Food, società cooperativa specializzata in ristorazione collettiva, anche ospedaliera, che provvede a fornire la giornata alimentare.

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

Il pasto giornaliero è costituito da colazione o merenda e pranzo, oltre alla fornitura di altri generi alimentari, se richiesti.

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

- pranzo dalle ore 12,30/13.15
- merenda ore 10.00 oppure ore 15,00

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

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 dell'utente è assicurata la predisposizione di menu personalizzati.

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

L'apparecchiatura, la sparecchiatura, il riassetto della cucina ed il riordino nella struttura sono demandati al personale OSS che coinvolgerà per quanto possibile gli ospiti, nell'ottica del mantenimento delle abilità acquisite nel corso di vita.

9.6 Il servizio di pulizia locali

La pulizia dei locali della struttura è svolta dagli utenti della struttura con il supporto dell'OSS mentre la sanificazione spetta alla Cooperativa Ma.RIS, che provvede sanificazione dei locali interni ed esterni della struttura seguendo i protocolli anti Covid previsti dall'Istituto Superiore di Sanità.

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

Servizi aggiuntivi

Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione ordinaria di tutti gli impianti (idrico-sanitario, termico, di sollevamento, telefonico, ecc.) conformemente a quanto richiesto dalle normative vigenti è affidato a ditte esterne specializzate. La presenza di un manutentore interno al Centro garantisce invece l'esecuzione tempestiva degli interventi di piccola manutenzione alle infrastrutture.

10. Standard di prodotto e di qualità del servizio

Requisito 1: Personale
<u>Indicatori:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Il personale operante presso il Centro 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. • Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica e una divisa che identifica la sua categoria (Educatori, Terapista Occupazionale e Animatore: polo blu e pantalone bianco OSS: casacca verde e pantalone bianco, Infermieri: casacca azzurra e pantalone bianco)
Requisito 2: Limitazione del turn over
<u>Indicatori:</u> 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.
Requisito 3: Lavoro di équipe
<u>Indicatori:</u> Il Centro, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di équipe con cadenza settimanale dove si analizzano i progetti dedicati agli utenti e le dinamiche organizzative; con cadenza mensile si realizzano incontri di supervisione finalizzati alla prevenzione del burn out.
Requisito 4: Informazione
<u>Indicatori:</u>

<p>Il Centro garantisce l'adozione e l'utilizzo di un adeguato strumento informativo atto a gestire la digitalizzazione della documentazione presente in struttura.</p>
<p>Requisito 5: Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze degli utenti</p>
<p><u>Indicatori:</u> Una importante caratteristica qualitativa di questo Centro è riservare una particolare attenzione all'utente in quanto persona garantendogli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di poter usufruire di un momento di riposo. • Flessibilità indicizzata negli orari del Centro. • Programmazione oraria delle attività della giornata. • Dieta personalizzata con monitoraggio sanitario.
<p>Requisito 6: Mantenimento dei legami significativi amicali, parentali e con il territorio, promozione della compartecipazione</p>
<p><u>Indicatori:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'integrazione con il territorio circostante e le sue rappresentazioni istituzionale consente possibilità di progettazione territoriale e partecipazione ad eventi utile al processo di integrazione proprio della <i>mission</i> nella gestione dei Centri. • Il livello di soddisfazione dei familiari viene misurato a cadenza annuale mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di ditte specializzate esterne a Coopselios. Ugualmente, la committenza (ASL5 e Comune) valuta ogni anno la qualità del servizio offerto dal Centro. Ogni due anni, tutti gli operatori del Centro 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. • Tutti i 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 ufficioqualità@coopselios.com. In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile di struttura, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con il 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 Responsabile del Centro si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità ed ai reclami durante l'incontro di fine anno con i famigliari. I committenti, qualora ne facciano richiesta, ricevono un'apposita relazione informativa redatta dal Responsabile del Centro.
<p>Requisito 7: Controllo dei fornitori</p>
<p><u>Indicatori:</u> Il Responsabile del Servizio, 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. Quando necessario, potranno essere attivate delle azioni correttive, compresa l'eventuale esclusione del fornitore dall'albo aziendale.</p>
<p>Requisito 7: Controllo del servizio erogato</p>
<p><u>Indicatori:</u> Il Responsabile 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 nei contratti A.Li.Sa ("indicatori") e gli standard individuati dalla cooperativa inseriti all'interno del sistema</p>

di gestione della qualità aziendale. Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso Audit interni e verifiche da parte della Committenza.

11. Privacy

Il Centro risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

Il Centro, seguendo i requisiti stabiliti dalla Regione Liguria attraverso A.Li.Sa eseguirà gli adeguamenti richiesti per il mantenimento di autorizzazione ed accreditamento. A tale scopo si precisa che:

12. Impegni e programmi di miglioramento

Il Centro si impegna a:

- Garantire un'organizzazione che abbia un processo di pianificazione e programmazione delle attività orientate al miglioramento continuo della qualità;
- Dare piena attuazione alla centralità dell'utente promuovendo la cooperazione, migliorando la qualità e la sicurezza delle cure, rafforzando l'innovazione, la ricerca e la sorveglianza epidemiologica;
- Fornire all'utente e ai familiari una corretta informazione sulle tipologie di prestazioni e sui servizi sanitari e socio-sanitari erogati;
- Assicurare la corretta gestione della documentazione affinché sia accurata, leggibile, accessibile e redatta tempestivamente per migliorare l'efficacia e la sicurezza delle cure, aumentare l'integrazione fra i diversi *setting* e l'efficienza del processo di cura;
- Garantire la sicurezza per gli utenti, per gli operatori tramite una gestione del Centro e degli impianti finalizzata a ridurre, controllare, prevenire i rischi e pericoli e mantenere le condizioni di sicurezza;
- Garantire la presenza di meccanismi efficaci per la gestione del rischio clinico e la prevenzione degli eventi avversi;
- Gestire il rischio clinico e promuovere la cultura della sicurezza;
- Rilevare il fabbisogno tecnologico, e prevedere l'introduzione di nuove tecnologie.

13. Procedure di Reclamo

I 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.

In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile di Struttura, 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 RECLAMO

 Coopsellos <small>PER LE PERSONE, PER LE PERSONE</small>	SCHEMA RECLAMO	Mod. A 5.1 – Rev. 1 Pag. 1/1
--	----------------	---------------------------------

SCHEMA 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: _____