

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Alloggio

PRESIDIO COMUNITARIO A PREVALENTE ACCOGLIENZA ABITATIVA

LA SPEZIA



Coopselios
PRENDERSI CURA, DI PERSONA

Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi delle strutture residenziali è indirizzata prioritariamente ai residenti e 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 abilità individuali;
- **promuovere** momenti di incontro e di rapporto con l'ambiente esterno realizzando un servizio aperto in una 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.

Per ulteriori informazioni su Coopselios s.c. www.coopselios.com

In questo documento troverete:

1.	Chi siamo	3
2.	Principi guida per i servizi dedicati alle persone anziane	3
3.	Caratteristiche dei servizi della Comunità Alloggio	4
4.	Ricettività e convenzioni/ accreditamenti	4
5.	Localizzazione e caratteristiche strutturali	5
6.	Modalità di accesso alla struttura	6
7.	Dimissioni	7
9.	Servizi erogati	9
10.	Visite di famigliari e conoscenti ai residenti	13
11.	Standard di prodotto	13
12.	Privacy	15
13.	Strumenti e processi di tutela del residente e verifica del servizio	16
14.	Impegni e programmi di miglioramento	17

1. Chi siamo

Coopselios è una Cooperativa Sociale leader nei servizi alla persona; grazie ad un'esperienza di quasi quarant'anni, offre a istituzioni pubbliche e privati, soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari con una particolare attenzione alle esigenze dei territori nei quali opera.

La Cooperativa propone per persone in condizione di fragilità e/o non autosufficienti, minori e famiglie, progetti di cura, educazione e assistenza attraverso Servizi Residenziali e semi-residenziali, anche di tipo innovativo quali Centri Polifunzionali e RSA Aperte, Servizi Domiciliari, Centri Educativi per la genitorialità e la famiglia anche in lingua inglese.

Circa 3.500 professionisti tra soci e lavoratori si prendono cura quotidianamente di oltre 7.000 persone, ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità.

All'estero Coopselios è protagonista di numerosi progetti e collabora con diverse reti internazionali nel campo dell'educazione.

Il **Codice Etico** della Cooperativa è consultabile sul sito.

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.
- Valorizzazione dell'identità e personalizzazione del Progetto Assistenziale sulla base delle necessità, dei desideri e delle aspettative di ciascuna persona.
- La cura e l'allestimento di 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 in team.

3. Caratteristiche dei servizi della Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio, sita in Via Anita Garibaldi n. 12 a La Spezia, 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 con accertata impossibilità degli stessi a provvedere alla cura e all'assistenza dell'anziana) per le quali non sia possibile, anche tramite altri servizi domiciliari, la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale.

Potranno accedere alla Comunità anche cittadine residenti in altri Comuni nel caso vi siano posti vacanti e nessuna richiesta da parte di cittadine spezzine.

La Comunità Alloggio si propone di:

Operare nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale.

Migliorare la qualità della vita delle residenti, intervenendo sul loro benessere psico-fisico e relazionale.

Favorire la partecipazione delle 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 al più alto livello possibile tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali delle residenti.

La Comunità sarà aperta alle visite senza vincoli di orario **quando la situazione pandemica sarà sotto controllo** e favorirà la partecipazione delle residenti 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 destinati a donne autosufficienti e offre loro un'assistenza adeguata ai loro bisogni allo scopo di garantire una sempre più elevata qualità di vita.

5. Localizzazione e caratteristiche strutturali

La Comunità Alloggio si trova a **La Spezia**, in **via Anita Garibaldi 12**, in posizione limitrofa al centro della città, ed è facilmente raggiungibile dalla città e dalla provincia essendo servita dalle linee di autobus 3 e 12; inoltre, è poco distante dalla stazione ferroviaria.

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

La Comunità è situata al primo piano dell'edificio dove sono presenti i seguenti locali:

- Zona ingresso
- Sala soggiorno e pranzo con tv, spazio lettura
- Cucina

- Bagni (n°2)
- Camere (n°5)
- Lavanderia

La Comunità è collocata in una zona tranquilla; lo spazio esterno a disposizione della struttura viene utilizzato per le attività di animazione o per una passeggiata nel verde in un ambiente sereno e confortevole.

6. Modalità di accesso alla struttura

La comunità accoglie donne anziane autosufficienti residenti nel Comune della Spezia e residenti in altri Comuni, nel caso vi siano posti vacanti e nessuna richiesta da parte di cittadine spezzine. L'Amministrazione Comunale ha diritto all'accoglienza a titolo gratuito di una persona seguita dal Servizio Sociale Comunale e residente nel Comune della Spezia.

Per accedere al Servizio è necessaria una valutazione per stabilire l'appropriatezza dell'ingresso e collocare la persona in una lista di attesa. Quando sarà disponibile un posto, la Comunità Alloggio comunicherà all'Amministrazione Comunale l'ingresso programmato, che avverrà secondo le

procedure della Comunità stessa. Ogni residente dovrà corrispondere all'ente gestore Coopselios una quota di ospitalità di € 1.598,94 mensili; il Comune della Spezia potrà intervenire a sostenere nel pagamento della quota di ospitalità la persona indigente residente, su richiesta della stessa.

Per l'accesso alla Comunità è necessario rivolgersi al Coordinatore Referente che fornirà tutte le informazioni necessarie e, in caso di conferma dell'interesse, valuterà con l'équipe di lavoro l'appropriatezza dell'ingresso. A seguito di questa valutazione, sarà comunicata alla 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 epidemiologica, prima di accedere alla Comunità la persona dovrà essere in possesso dell'esito di un tampone negativo nelle precedenti 48 ore se vaccinato oppure dovrà aver soggiornato una settimana in isolamento c/o l'area Buffer dell'RSA "Felicia Bartolotta Impastato" di La Spezia e alla fine della settimana essere in possesso dell'esito negativo del tampone, se non vaccinato.

Documenti da allegare al momento 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 della retta da parte del Comune della Spezia, all'atto dell'ingresso della residente, 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, la residente deve essere fornita di un **corredo personale**, il cui elenco viene fornito dal Coordinatore Referente. La dotazione iniziale andrà integrata in riferimento alle esigenze ed in base al cambio di stagione.

I capi verranno contrassegnati con riferimento univoco alla residente.

In seguito all'ingresso, inizierà un periodo di osservazione della durata di trenta giorni cui farà seguito la redazione, da parte dell'équipe del servizio, di un **Progetto Assistenziale Individuale** (PAI) che definisce gli obiettivi che si intendono raggiungere per migliorare la qualità della vita e il benessere della residente.

Il PAI, una volta redatto, condiviso con la famiglia (se presente) e con la residente stessa, verrà 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 della residente che ne richiedano un'immediata revisione.

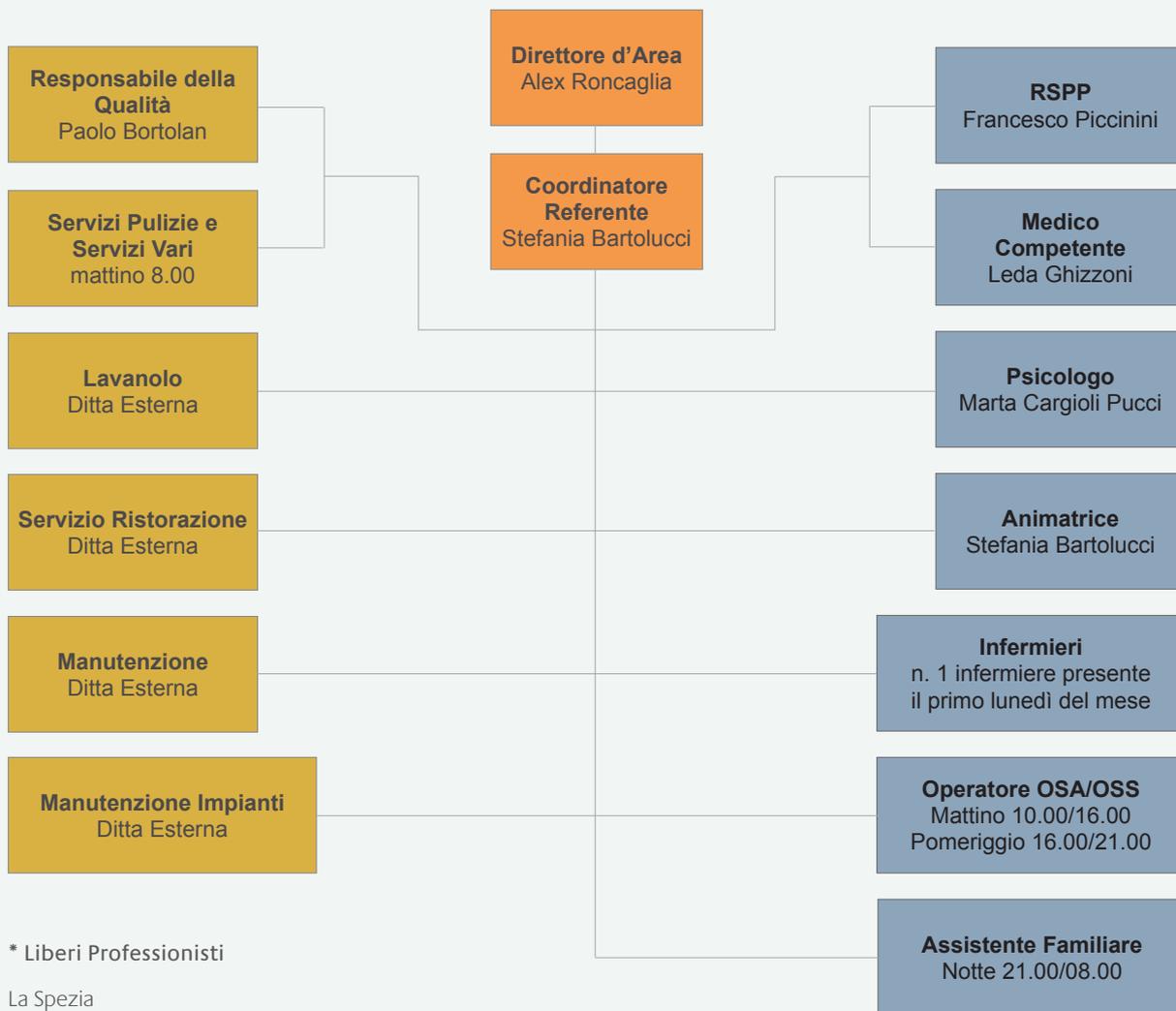
7. Dimissioni

La residente che intende lasciare la struttura deve darne comunicazione al Coordinatore Referente e, nel caso di integrazione della retta, al Comune della Spezia.

La residente della Comunità può essere dimessa dall'ente gestore in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto, in caso di impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche, per mancato rispetto delle regole di convivenza.

Se la residente decede durante il soggiorno presso la Comunità, verrà messa a disposizione la camera ardente della RSA "Felicia Bartolotta Impastato". Il Comune della Spezia si farà carico delle spese funerarie dell'utente seguita dai Servizi Sociali Comunali e occupante il posto gratuito.

8. Organigramma



9. Servizi erogati

La Comunità Alloggio è in grado di garantire:

- Servizi sanitari e riabilitativi
- Servizi socio-assistenziali
- Assistenza psicologica
- Servizio di animazione
- Servizio alberghiero
- Servizi amministrativi
- Servizi accessori
- Assistenza e conforto spirituale

9.1. Servizi sanitari e riabilitativi

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 assistita, comprese le richieste di visite specialistiche e di ricovero ospedaliero.

L'infermiere è presente il primo lunedì di ogni mese per il **controllo dei parametri vitali delle residenti**, in particolare di quelle con patologie specifiche, per la verifica delle procedure gestionali e dei protocolli assistenziali della Comunità, la verifica della corretta organizzazione dell'ambiente e la messa in atto dei corretti comportamenti e delle azioni in tema di prevenzione dall'infezione da Covid-19.

9.2. Servizi socio-assistenziali

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

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

- rifacimento del letto e riordino della camera (solo nel caso di ospiti temporaneamente malate);
- stimolo ed aiuto nell'igiene personale e nella cura della persona;
- accompagnamento ai servizi igienici, secondo le necessità fisiologiche ed ove strettamente necessario;
- in caso di ospedalizzazione della residente il personale OSA/OSS, supportato dalla rete familiare qualora esistente, dovrà farsi carico della cura dei rapporti con il personale medico e paramedico, garantendo alla persona 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 sostegno rivolte alla generalità delle residenti sono:

- presa in carico della residente nel progetto di inserimento presso la Comunità;
- costruzione di relazioni individuali di ascolto e aiuto personalizzate;
- sostegno alla residente 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'interessata 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 le residenti e ricerca, con il coinvolgimento di altre figure professionali, di strategie volte a superare il problema evidenziato;
- coinvolgimento dei familiari delle residenti 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 con la presenza del Coordinatore Referente, lo psicologo gestisce incontri mensili di focus group, finalizzati alla risoluzione/evidenziazione dei punti critici/ di eccellenza della convivenza (counselling) e all'ascolto dei desideri e delle aspettative delle anziane residenti.

Inoltre, lo stesso 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'anziana nella sua individualità per realizzare progetti mirati e proporre attività consone ai gusti di ognuno.

Si impegna, inoltre, a garantire annualmente almeno due iniziative di integrazione con il territorio (uscite, iniziative con associazioni, volontariato e scuole) e due iniziative in collaborazione con la RSA "Felicia Bartolotta Impastato" di La Spezia (feste).

Tutte le attività svolte all'interno e all'esterno della Comunità verranno descritte 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 per conoscenza all'Amministrazione Comunale.

9.5. Servizio alberghiero

9.5.1 Il servizio di ristorazione

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

Un consulente dietologico predispone, monitora ed approva, in base alle necessità, menu 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 delle 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 ore 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 menu varia con l'avvicinarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate, in alcune festività.

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

In caso di prescrizioni mediche o necessità specifiche della residente è assicurata la predisposizione di menu personalizzati.

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

L'apparecchiatura, il riassetto della cucina ed il riordino nella comunità alloggio sono demandati al personale OSS/OSA che

coinvolgerà, per quanto possibile, le residenti.

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

9.5.2 Il servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio prevede: il ritiro, lavaggio, asciugatura, rammendo e stiratura della biancheria necessaria nella Comunità Alloggio nonché degli effetti personali in collaborazione con le residenti.

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

9.5.3 Il servizio di pulizia locali

La pulizia e la sanificazione dei locali della struttura sono svolte da personale interno che, organizzato in turni mattutini, provvede alla pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni della Comunità seguendo i protocolli anti Covid-19 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, compresa la contabilità, sono gestite dagli uffici amministrativi. Il Coordinatore Referente è la figura di riferimento e supporto per l'espletamento delle varie pratiche amministrative.

9.7. Servizi accessori

9.7.1 Servizio parrucchiere 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

Il trasporto è a carico dell'ASL 5 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 di 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.

È a carico della Comunità Alloggio il trasporto nei seguenti casi:

- 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 di manutenzione ordinaria di tutti gli impianti è sempre garantito. Nello specifico:

- 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, secondo il calendario reperibile in struttura.

10. Visite di familiari e conoscenti ai residenti

In relazione all'attuale situazione epidemiologica e in ottemperanza ai decreti ministeriali, in questo momento le visite dei familiari vengono regolamentate. Le visite, sino a nuove disposizioni che verranno comunicate alle residenti, ai loro familiari e all'Amministrazione Comunale verranno programmate con il Coordinatore Referente, all'esterno e all'interno, mantenendo il distanziamento se vaccinati, attraverso il 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 familiari comprende 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 cucchiaino o altre creme) e

prodotti a base di carne e pesce.

Uscite dalla Comunità

Le residenti possono uscire dalla Comunità, autonomamente o accompagnate, previa sottoscrizione di una dichiarazione di esonero del personale dell'ente gestore da ogni responsabilità.

11. Standard di prodotto

Requisito 1: Personale

Indicatori

La dotazione organica è conforme alla normativa regionale.

- 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 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.
- Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica e una divisa.

Requisito 2: Limitazione del turn over

Indicatori

L'elemento "limitazione del turn over" denota nei confronti delle 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

Indicatori

La Comunità, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di équipe dove si analizzano i progetti dedicati alle utenti e le dinamiche organizzative e incontri di supervisione finalizzati alla prevenzione del burn out.

Requisito 4: Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze delle residenti

Indicatori

Una importante caratteristica qualitativa di questa Comunità è riservare una particolare attenzione alla residente in quanto persona garantendogli:

- flessibilità indicizzata nel risveglio e nel riposo notturno,
- programmazione oraria delle attività della giornata in continuità,
- dieta personalizzata.

Requisito 6: Mantenimento dei legami significativi amicali, parentali e con il territorio, promozione della compartecipazione

Indicatori

- La necessaria continuità relazionale, importante sia per l'anziana 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.
- Il livello di soddisfazione delle residenti e dei 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.
- La 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 via e-mail. In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Coordinatore Referente, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con la residente o 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 e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

- Il Coordinatore Referente si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità e ai reclami durante l'incontro di fine anno con le residenti, i familiari e/o gli amministratori di sostegno, se presenti. I committenti, annualmente, ricevono un'apposita relazione informativa sull'incontro redatta dal Coordinatore Referente e dal Direttore di Area territoriale di Coopselios.
- Il Coordinatore Referente riceve (ogni qualvolta ne viene fatta richiesta) i familiari 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 Referente, 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 8: Controllo del servizio erogato

Indicatori

Il Coordinatore Referente 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 delle 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

La 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 all'indirizzo ufficioqualita@coopselios.com. La risposta al reclamo verrà garantita dal Coordinatore Referente, 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 di Coopselios al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

13.2 Indagine di soddisfazione del Servizio

Il livello di soddisfazione delle residenti, dei familiari e della Committenza viene misurato mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di ditte specializzate esterne a Coopselios.

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

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 di Coopselios 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.

Allegato - modulo per il reclamo


Mod.A 5.1 Rev 3

SCHEDA RECLAMI

Io sottoscritto in data
 segnalo quanto segue per conto di:

me stesso

altra persona (specificare).....

Eventuale grado di parentela.....

Struttura/servizio coinvolto.....

DESCRIZIONE DELLE CIRCOSTANZE DI RECLAMO

Firma.....

Mod.A 5.1 Rev 3

Gentile Signora/re,

a fronte del Suo reclamo, verrà contattato dal responsabile della struttura/servizio per un incontro, allo scopo di chiarire le circostanze del reclamo e definirne la soluzione migliore.

Le chiediamo, quindi, di indicare negli spazi sottostanti il mezzo di comunicazione con cui preferisce essere contattato.

Numero di telefono:

Cellulare:

E-mail:

Fax:

Coopselios ringrazia per la Sua preziosa collaborazione e per i suggerimenti che vorrà segnalare. Sarà nostra cura accertare e soddisfare le richieste che ci perverranno, per una Sua massima soddisfazione.

Ufficio Qualità Coopselios

Informativa di sintesi "Privacy": ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 679/2016, informiamo che i dati forniti con la compilazione della presente scheda sono inseriti e non anche dati sia elettronici che cartacei e non trattati in alcun modo e depositati in archivi ed autorizzati, esclusivamente per finalità connesse alla ottimale gestione della segnalazione. I dati potranno essere comunicati a terzi per dar corso a richieste dell'interessato e obblighi di legge, ma non saranno in nessun caso diffusi. La informiamo che potrà esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 21 e da 77 a 78 del Reg. UE 679/2016, rivolgendosi allo scrivente Titolare Coopselios s.r.l., in persona del Presidente Giovanni Umberto Alabrese (presidenza@coopselios.com) e/o al ID PO Avv. Sara Mandelli (privacy@coopselios.com) e/o al ID PO Avv. Sara Mandelli (privacy@coopselios.com).

Nota: la presente informativa è integrata da ulteriori informazioni articolate ed estese, disponibili senza alcun onere presso la sede sociale e/o visionabile sul sito internet aziendale (www.coopselios.com).

14. Impegni e programmi di miglioramento

La Comunità si impegna a:

- Comunicare tempestivamente all'Amministrazione Comunale 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'Amministrazione Comunale qualunque problematica che afferisca alla situazione delle utenti;
- Condividere i principi dell'attività di comunicazione, sia rivolta alle utenti che alla cittadinanza;
- Informare preventivamente l'Amministrazione Comunale 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.

© Copyright_Coopselios

Titolo, metodo, contenuto e diritti sono riservati.
È vietata ogni forma di riproduzione, anche parziale, o diffusione non autorizzata da Coopselios.

Comunità Alloggio
Presidio comunitario a prevalente accoglienza abitativa
Via Anita Garibaldi, 12 • La Spezia (SP)

Coordinatore Referente:
Stefania Bartolucci - T. 338 6635139
resp-ctaalloggio-sp@coopselios.com



SEDE LEGALE - REGGIO EMILIA
42124 REGGIO EMILIA - VIA A. GRAMSCI 54/S
TEL. 0522 378610 - FAX 0522 323658
INFO@COOPSELIOS.COM

SEDE DI MILANO
20151 MILANO - VIA G. QUARENGHI, 26
TEL. 02 30083000 - FAX 02 30083041
INFOMI@COOPSELIOS.COM

SEDE DI PIACENZA
29122 PIACENZA - LARGO ERFURT, 7
TEL. 0523 593193 - FAX 0523 593129
INFOPC@COOPSELIOS.COM

SEDE DI LA SPEZIA
19123 LA SPEZIA - VIA P. IMPASTATO, 2
TEL. 0187 715615 - FAX 0187 708815
INFOSP@COOPSELIOS.COM

www.coopselios.com