



SANTA CHIARA

CARTA DEI SERVIZI SAD

1

INDICE

a) Che cosa è e a cosa serve la Carta dei Servizi	pag. 1
b) Mission della Cooperativa Sociale "SANTA CHIARA"	pag. 2
c) Il Servizio di Assistenza Domiciliare a favore di anziani, disabili e famiglie	pag. 2
d) Modalità di erogazione del servizio	pag. 3
e) Raccordo del progetto con il servizio comunale e sistema di controllo qualitativo	pag. 6
f) Standard generali e specifici di qualità	pag. 7
g) Tariffe di riferimento e compartecipazione alla spesa	pag. 9
h) Diritti e doveri degli utenti	pag. 10
i) Diritti e doveri delle Famiglie	pag. 10
j) Qualità dell'organizzazione	pag. 11

a) CHE COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è uno strumento che esprime i vincoli e gli obiettivi che le amministrazioni, sia pubbliche che private, definiscono di fronte ai cittadini: una sorta di Statuto in cui l'Azienda dichiara i propri obiettivi e riconosce gli specifici diritti del cittadino utente/consumatore e, al contempo, stabilisce i propri doveri e quelli degli utenti.

Con le Carte dei servizi, nate a seguito della direttiva del presidente di consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994) e sostenute ulteriormente in materia di servizi sociali dalla Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n. 328/2000 art. 13), le amministrazioni dei settori di pubblica utilità si impegnano a migliorare e monitorare i propri standard di qualità. Tali carte rappresentano, quindi, uno strumento fondamentale per la regolazione dei rapporti tra erogatori di servizi ed utenti e, conseguentemente, per la tutela dei diritti del consumatore.

La Carta dei Servizi si ispira agli art. 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica e sulle convinzioni religiose. Essa impegna tutti gli operatori al rispetto di tali principi, ponendosi a garanzia di un rapporto tra utenza e servizio fondato sulla trasparenza.

La "Carta dei Servizi" impone di impostare l'erogazione del servizio in funzione degli utenti, prevedendo un confronto tra obiettivi e risultati e la definizione di

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

precisi standard di prestazione. In tal modo il soggetto esercente si assume una serie di impegni giuridicamente rilevanti nei confronti degli utenti, ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto di tali impegni e di ottenere, nei casi in cui siano violati, un indennizzo.

La Carta dei servizi è dunque, un documento di impegno, una sorta di "patto-contratto", che l'ente pubblico/privato gestore di servizi pubblici, stipula con i suoi utenti, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio, di attivare un sistema di gestione dei reclami.

La carta dei servizi, inoltre, è molto di più di una semplice normativa, rappresentando l'enunciazione di un programma di cambiamento che richiede una gestione attenta e responsabilità da parte dei numerosi livelli istituzionali coinvolti, essendosi dimostrata spesso motore di un processo di cambiamento.

b) MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA"

La cooperativa Sociale Santa Chiara fin dal 2011 si presenta come una realtà consolidata ed ampiamente accreditata sul territorio del comune di Manfredonia e della provincia di Foggia, grazie ad un serio e costante impegno volto alla valorizzazione ed alla crescita culturale della realtà locale. Le attività già intraprese dalla Cooperativa sociale Santa Chiara, soprattutto nell'offrire assistenza agli anziani, hanno dimostrato l'ottimo lavoro di equipe ed integrazioni delle competenze professionali.

La filosofia alla base degli interventi compiuti giornalmente è il recupero della persona nella sua globalità, intesa come l'insieme delle sue potenzialità e delle sue capacità espressive, sempre nel pieno rispetto dei suoi tempi e delle sue esigenze.

I servizi offerti dalla Cooperativa sociale Santa Chiara sono tesi a migliorare la qualità della vita dei propri utenti, favorendone il benessere psico-fisico, l'integrazione sociale, assicurando loro una possibilità di vita alternativa all'emarginazione.

I nostri interventi sono ispirati al massimo rispetto per la persona e allo sviluppo della sua libertà, dignità ed autodeterminazione.

c) IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DI ANZIANI, DISABILI E FAMIGLIE (SAD)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è un servizio socio-assistenziale, strettamente integrato con il territorio, svolto in gran parte presso il domicilio dell'utente e rivolto a persone anziane, disabili e a nuclei familiari problematici in condizioni di disagio e di fragilità, permanente o temporaneo, impossibilitate a svolgere in modo autonomo le funzioni quotidiane fondamentali.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

Si individuano come potenziali utenti del Servizio tutte le persone che, a causa dell'età, delle condizioni di salute, di limitazioni psicofisiche, necessitano di assistenza, di stimoli e di una riduzione del rischio di emarginazione e di isolamento e anche quelle persone che, pur mantenendo una discreta autosufficienza, presentano caratteristiche tali da consigliare l'intervento degli operatori socio sanitari (OSS) e Assistenti domiciliari con una funzione di tipo preventiva, curativa e riabilitativa.

Nell'attuare il progetto di assistenza domiciliare si propone anche di sostenere il diritto umano, giuridico e sociale dell'anziano e delle persone a rischio di emarginazione, alla socializzazione, al sostegno, all'informazione, al diritto alla "vita" ed al riconoscimento dell'individuo come persona con una propria storia.

Con la persona **anziana** si cercherà soprattutto di prevenire le situazioni di esclusione, isolamento, depressione ed abbandono; con la persona **disabile**, fondamentale sarà evitare l'aggravarsi della patologia e delle situazioni di disagio favorendo l'integrazione e il sostegno della famiglia, con i **nuclei familiari problematici**, sempre in un'ottica di prevenzione del disagio, gli obiettivi saranno il sostegno socio-assistenziale alla famiglia e la tutela e la cura dei minori.

d) MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ

1. Assicurare un'adeguata **assistenza socio-assistenziale** domiciliare agli anziani, ai disabili e ai nuclei familiari problematici;
2. Recuperare le autonomie, dove possibile, e mantenere le potenzialità dell'utente al fine di consentire la permanenza nel proprio contesto di vita, a contatto con i propri familiari ed amici, riducendo il ricovero in strutture residenziali;
3. Favorire l'integrazione familiare e sociale e supportare l'utente in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione e migliorare la qualità della vita in generale.
4. Prevedere interventi di prevenzione alla marginalità e al disadattamento sociale.

OBIETTIVI

Assicurare:

1. la permanenza dell'anziano e della persona disabile nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendone, ove possibile, il ricovero in strutture residenziali;
2. la cura e l'igiene della persona;
3. la conservazione e il recupero dell'autonomia personale;

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

4. lo svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali e il miglioramento della vita di relazione;
5. il supporto in situazioni di emergenza familiare;
6. la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno, ed il miglioramento della vita in generale;
7. il supporto a famiglie problematiche nella gestione della vita domestica e nella cura dei minori.
8. l'attività integrativa di Welfare leggero, come il supporto ad interventi esterni e il disbrigo di piccole pratiche.

4

MODALITÀ ORGANIZZATIVA PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà inserirsi nella progettualità locale di sviluppo di comunità, proponendo un intervento di rete avente come finalità principale l'attuazione di servizi di primo livello per il mantenimento al domicilio e l'attuazione di servizi di consolidamento e di sviluppo delle reti informali e formali.

La Cooperativa Santa Chiara assicura, attraverso **il lavoro in équipe** del personale operatore socio sanitario (OSS) in servizio alle sue dipendenze e del Coordinatore della Cooperativa, le prestazioni fondamentali del Servizio di assistenza domiciliare ad anziani, disabili, e nuclei familiari problematici.

Il Servizio si svolge soprattutto al domicilio degli utenti e gli interventi saranno programmati sulla base della formulazione di un **progetto personalizzato** che tiene conto delle eventuali e particolari esigenze dell'utenza.

PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ E DELLE PRESTAZIONI

Le attività e le prestazioni richieste saranno rese in modo da garantire la realizzazione di quanto contenuto nei progetti individuali degli utenti.

Le prestazioni si suddivideranno in giornaliere (soprattutto per le persone non autosufficienti), in settimanali e/o con frequenza variabile in base alle richieste della famiglia e al progetto personalizzato deciso e pianificato con l'équipe della Cooperativa e i Servizi Sociali Comunali.

Le prestazioni effettuate garantiranno un'alta qualità professionale determinata da operatori in possesso dei requisiti professionali necessari, una continuità delle prestazioni determinata dalla presenza costante degli operatori, una flessibilità degli interventi che garantisca l'adattamento delle prestazioni e dell'organizzazione del lavoro al mutare delle condizioni e delle esigenze degli utenti.

Prestazioni riferite al domicilio e al contesto di vita dell'utente

- ✓ aiuto per il governo della casa e per le attività domestiche;
- ✓ cura delle condizioni igieniche della casa con particolare riferimento agli spazi destinati alle funzioni primarie (camera, cucina, bagno);

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiarait



SANTA CHIARA

- ✓ cambio e aiuto nel lavaggio della biancheria e preparazione dei pasti;
- ✓ interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- ✓ informazioni circa i Servizi presenti sul Territorio Comunale e non, mantenimento dei rapporti con il medico di base;
- ✓ stimolare la relazione, la socializzazione e l'autonomia con il coinvolgimento di parenti, amici e vicini;
- ✓ aiuto al mantenimento di abilità, ad esempio uso del telefono ed elettrodomestici, corretto utilizzo del telesoccorso ect.;
- ✓ ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno.

Prestazioni riferite alla persona

- ✓ aiuto nell'alzata dal letto, pulizia e cura personale, vestizione, assunzione dei pasti, corretta deambulazione;
- ✓ uso di accorgimenti e strumenti per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- ✓ mobilitazione della persona costretta a letto, aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria.

Prestazioni riferite a nuclei familiari problematici

- ✓ fornire indicazioni e stimoli per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche utilizzando dapprima la collaborazione e, in seguito, agevolando l'autonomia delle persone;
- ✓ tutela delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento a quelle destinate a funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- ✓ indicazioni delle corrette norme igienico-sanitarie;
- ✓ interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare, stimolo alla comunicazione ed alla socializzazione con il coinvolgimento di parenti, amici, vicini;
- ✓ rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio soprattutto se all'interno del nucleo familiare sono presenti figli minori;
- ✓ accompagnamento e supporto per facilitare l'avvicinamento ai servizi comunali e territoriali.

Gli orari del servizio saranno concordati tra richiedente e Coordinatore della cooperativa in base al bisogno dell'utente e compatibilmente alle finalità e all'organizzazione del servizio.

Le prestazioni saranno garantite dal personale della Cooperativa sei giorni su sette giorni la settimana all'interno della fascia oraria 7:30-20:00.

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

e) **RACCORDO DEL PROGETTO CON IL SERVIZIO COMUNALE E SISTEMA DI CONTROLLO QUALITATIVO**

6

Credendo nell'importanza di lavorare in rete e di una collaborazione tra l'équipe della Cooperativa e i Servizi Sociali Comunali, si garantiscono momenti formali e informali tra i diversi operatori del Servizio, in particolare tra le assistenti sociali comunali e la Coordinatrice della Cooperativa. Lo scambio di informazioni, gli incontri di programmazione e di verifica, il monitoraggio in itinere della qualità dei servizi e la rilevazione dei bisogni dell'utente saranno utili infatti per potenziare e migliorare il servizio e per avere un riscontro rispetto all'efficacia. Gli strumenti di gestione riportati schematicamente nella tabella sono utilizzati dai Servizi Sociali Comunali e dalla Coordinatrice della Cooperativa e saranno messi a disposizione reciprocamente garantendo un controllo qualitativo del servizio e un lavoro in sinergia.

AMBITO SOCIALE	COOPERATIVA SOCIALE "SANTA CHIARA"
Domanda di attivazione del Servizio	Scheda utente, monitoraggio e verifica: contiene i dati anagrafici dell'utente e il tipo di servizio richiesto con indicazione dell'orario e degli operatori deputati allo svolgimento dello stesso. Prevede inoltre una scheda dedicata agli aggiornamenti
	Foglio prestazioni compilato quotidianamente dal personale OSS della Cooperativa
	Equipe con operatori per la programmazione e la valutazione in itinere del servizio
MOMENTI di verifica tra l'Assistente Sociale Comunale e la Coordinatrice della Cooperativa	
	Questionario soddisfazione utente per la rilevazione del soddisfacimento da parte dell'utente e della sua famiglia
	Scheda Reclamo consegnata all'utente e ai familiari all'inizio del servizio, dove

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

	si potranno segnalare eventuali disservizi
	Scheda Risposta Reclamo

7

f) STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA'

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Erogazione del servizio	Numero di ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali	sei giorni su sette giorni la settimana all'interno della fascia oraria 7.30-20.00
	Puntualità nell'erogazione del servizio	Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito
Trasparenza	Disponibilità di una documentazione chiara e completa	Aggiornamento regolare della documentazione
	Indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti	Almeno una rilevazione almeno una volta al mese
Qualità della prestazione	Numero minimo di progetti assistenziali individualizzati per utente	Elaborazione di almeno un progetto all'anno per utente
Competenze del personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

Qualità e sicurezza

Suggerimenti e reclami

Nel caso si vogliano fare delle segnalazioni o reclami sul funzionamento del servizio, i destinatari dell'intervento e/o i familiari possono rivolgersi alle Assistenti Sociali del Comune di Residenza o ai referenti della Cooperativa. I reclami o le segnalazioni possono essere verbali, telefonici o scritti, attraverso il modulo allegato. La Cooperativa si impegna a rispondere al reclamo o alla segnalazione entro 30 giorni.

Sicurezza

Il personale assunto è in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS).

Il personale adibito al servizio è quindi professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sia in campo socio-assistenziale, sia sulle norme di sicurezza e prevenzione in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di igiene e sicurezza, sia sulle normative nazionali, regionali e comunali del settore.

Il personale è inoltre dotato di tutti gli strumenti necessari per il corretto espletamento delle prestazioni richieste nonché di un cartellino identificativo della propria identità (secondo la nuova normativa del 13/08/2010 n. 136) da apporre visibilmente agli indumenti indossati.

Il personale durante lo svolgimento del servizio compila quotidianamente la scheda individuale relativa al servizio prestato e agli orari, avvertirà la responsabile della Cooperativa di eventuali assenze dell'utente, non modificherà l'orario di lavoro e il calendario assegnato, salvo eventuali esigenze degli utenti.

Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003). Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.

Soddisfazione

La Cooperativa Santa Chiara verifica, periodicamente, il grado di soddisfazione dei destinatari dell'intervento e/o delle loro famiglie, con strumenti ritenuti idonei a tali scopi (questionari di soddisfazione, analisi verbale di equipe, colloqui ecc.). Viene rilevata infine anche la soddisfazione degli operatori attraverso strumenti ritenuti idonei.

Carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e miglioramento della qualità del servizio: da un lato infatti garantisce ai destinatari trasparenza e



SANTA CHIARA

chiarezza sui livelli di qualità che caratterizzano l'assistenza domiciliare, dall'altro costituisce un importante strumento di valutazione del servizio stesso. La cooperativa si impegna al rispetto delle indicazioni contenute nella carta stessa e alla sua applicazione. Periodicamente verrà effettuata una verifica del rispetto degli standard espressi e valutata la presenza di eventuali scostamenti attraverso eventuali segnalazioni o reclami ricevuti, la soddisfazione di utenti, familiari ed operatori, nonché i colloqui di verifica con gli enti.

9

COORDINAMENTO OPERATIVO

Il Coordinatore dell'équipe degli operatori della Cooperativa, con esperienza professionale pluriennale, avrà la funzione di integrare il lavoro di assistenza domiciliare su tre livelli:

- integrazione produttiva: per organizzare i compiti di lavoro riconducendo le diverse azioni e le diverse fasi di lavoro entro un disegno coerente, comprensibile e condiviso.
- integrazione tecnica: preoccuparsi che le cose da fare si facciano, ricercando coerenza tra compito di lavoro e risorse tecniche operative, pur avendo piena fiducia nelle capacità professionali e nell'esperienza lavorativa dei propri operatori.
- Integrazione sociale: connettere il personale dell'équipe della Cooperativa, ai servizi comunali e ai Servizi del territorio.

g) TARIFFE DI RIFERIMENTO

Le tariffe di riferimento applicate sono rispondenti a quanto stabilito con deliberazione G.R. 1160 del 2015, e come definito nell'Avviso pubblico n. 3/2015 (Catalogo dell'offerta) approvato con A.D. n.390/2015 le tariffe massime intese quale costo STANDARD delle prestazioni applicabili in sede di candidatura:
Tariffa di riferimento per il Servizio SAD art.87 – € 21,79 ad ora.

COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA

Per il Servizio SAD art.87 la quota di compartecipazione da parte del nucleo familiare sarà determinata in base al valore ISEE ordinario secondo i criteri stabiliti dalla Regione.

La partecipazione alla spesa in base al valore della situazione economica varia da un livello minimo, che aumenta in modo lineare all'aumentare del valore della situazione economica.



SANTA CHIARA

h) DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

10

La Società Cooperativa Sociale Santa Chiara nell'ambito dei servizi gestiti si impegna a rispettare i diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- Diritto a misure preventive;
- Diritto all'accesso;
- Diritto all'informazione;
- Diritto al consenso;
- Diritto alla libera scelta;
- Diritto alla privacy e alla confidenzialità;
- Diritto al rispetto del tempo dei pazienti;
- Diritto al rispetto di standard di qualità;
- Diritto alla sicurezza;
- Diritto all'innovazione;
- Diritto di evitare le sofferenze ed il dolore non necessari;
- Diritto ad un trattamento personalizzato;
- Diritto al reclamo;
- Diritto al rispetto della dignità;

i) DIRITTI E DOVERI DELLE FAMIGLIE

Le famiglie degli utenti sono certamente coinvolte nella cura e nell'assistenza del proprio congiunto.

I familiari, quindi, sono chiamati a partecipare attivamente agli interventi proposti, nel rispetto della programmazione concordata.

Diritti:

- ✓ Diritto a richiedere ed ottenere la migliore assistenza possibile per sé e per il proprio congiunto;
- ✓ Diritto di essere sostenuti nella propria sofferenza psichica;
- ✓ Diritto a essere informati sull'introduzione di nuove tecniche riabilitative e di cura tramite corsi di formazione e psico-educazionali per la gestione delle necessità del paziente a casa,
- ✓ Diritto ad essere sostenuti nello svolgimento delle pratiche burocratico amministrative per la gestione dell'assistenza sanitaria e sociale del congiunto,
- ✓ Diritto dei congiunti in caso di autorizzazione da parte dell'utente) o dei rappresentanti legali ad essere informati sullo stato attuale di avanzamento della malattia e della sua evoluzione;

Doveri:

- ✓ Rispettare gli orari,
- ✓ Presentare tempestivamente eventuali reclami nei confronti dei servizi offerti, del personale in servizio e delle modalità di gestione.



SANTA CHIARA

j) QUALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

Tutti i servizi offerti dalla Cooperativa Santa Chiara sono di alta qualità. Il raggiungimento degli obiettivi preposti è vincolato ad alcuni fattori, primo fra tutti la partecipazione attiva dell'utente, la sua collaborazione e quella della famiglia. Tali variabili possono a volte non esserci e quindi diventare un ostacolo per il successo del progetto proposto, in questo caso si cercherà di attivare nuove tecniche terapeutiche per una diversa riprogettazione del percorso. Il nostro modello strategico si avvale, nella prassi metodologica, di tecniche che mirano ad interventi verso due direzioni: sull'utente e sul contesto sociale e familiare. L'insuccesso di uno degli elementi porta a ridefinire immediatamente l'intervento.

ATTIVITÀ PRIVATA

I professionisti che operano presso l'assistenza domiciliare esercitano la loro professione, per nome e per conto della Cooperativa Santa Chiara, anche in forma privata. In questi termini l'assistenza può essere erogata a chiunque ne faccia richiesta. I professionisti dovranno attenersi alle regole previste nel Regolamento Interno.

Per le modalità di attivazione dell'assistenza domiciliare di "tipo privato" chiamare il numero dedicato 0884/275663, attivo dalle ore 9:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì.

ALLEGATO A

MODULO DI RECLAMO

(Parte da compilare a cura del reclamante)

L'evento oggetto di reclamo si è verificato presso _____

il giorno ____/____/____ alle ore ____ Cognome e nome reclamante _____

Descrizione dell'evento contestato _____

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

Data compilazione: ___/___/___ N. telefono _____ Firma reclamante _____

Indirizzo residenza o email: _____

RISPOSTA AL RECLAMO
(Parte da compilare a cura dell'Amministrazione)

Reclamo n. _____ Azione concordata _____

Data: ___/___/___ Firma Legale Rappresentante _____

Comunicazione al reclamante effettuata il ___/___/___



SANTA CHIARA

13

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874


Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

	CUSTOMER SATISFACTION	
---	-----------------------	--

	OTTIMA	BUONA	SUFFZC.	TNSUFFZC.	SCARSA
Come giudica la ns. Organizzazione:					
La qualità dei nostri servizi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La serietà della nostra azienda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La prontezza del nostro servizio in caso di vostra chiamata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La flessibilità alle necessità del Cliente in risposta alle "urgenze"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La competenza e preparazione del	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La riservatezza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale è soddisfatto dei nostri servizi?!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gradiremmo nel seguito avere proposte/suggerimenti per migliorare il ns. servizio:

Desidera segnalare un disservizio:



SANTA CHIARA

Data: _____

Il compilatore: _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

Cliente: _____

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI (legge sulla privacy)

Ai sensi dell'art.10, legge 31-12-96, n. 675, la informiamo che i dati inseriti nel presente questionario, così come tutti quelli in ns. possesso in ragione del rapporto commerciale intrattenuto, saranno utilizzati a solo scopo interno e dati in visione/comunicati ai soli soggetti aventi diritto e che ne facciano richiesta, ivi compreso l'Organismo per la Certificazione di Qualità.

San Giovanni Rotondo, li 07/08/2024

Soc. Coop. Sociale "SANTA CHIARA"
Il Presidente: Annamaria D'Ippolito
Via Lago Salso, 3
71043 MANFREDONIA (FG)
C.F. e P.IVA 03767350717

