

carta servizi



COMUNITA' SOCIO SANITARIA "IL SORRISO"

La Carta Servizi della Comunità Socio-sanitaria Il Sorriso è per l'Associazione Gruppo Agape ONLUS un modo per far conoscere a famigliari e servizi il proprio operato e la filosofia che lo sottende.

Essa viene consegnata alle famiglie all'atto dell'inserimento in comunità e viene esposta nella bacheca predisposta alle comunicazioni. Viene inoltre inviata a tutte le famiglie delle persone disabili inserite ad ogni modifica effettuata.

La Carta servizi è approvato dal Consiglio Direttivo dell'associazione Gruppo Agape Onlus ed è portata a conoscenza del pubblico attraverso

- Distribuzione in formato cartaceo e/o elettronico
- Pubblicazione sul sito internet www.comunitailsorriso.it
- Affissione in bacheca c/o la CSS IL SORRISO

FINALITA' E SCOPO DELLA CARTA SERVIZI

La stesura della Carta deve costituire per la Comunità, un' occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta dei Servizi inoltre può essere vista come una tappa del percorso educativo rivolto ai residenti della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando all'utenza reale e potenziale la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza alla struttura.

DEFINIZIONE DELLA STRUTTURA

La Comunità Socio sanitaria "Il Sorriso" è una struttura residenziale, che accoglie persone disabili, impossibilitate a restare nel proprio nucleo familiare o prive dello stesso, fornendo prestazioni di tipo educativo, assistenziale e sanitario.

Nasce nel 1993 come Comunità Alloggio ed ottiene l'accreditamento come Comunità Socio-Sanitaria dalla Regione Lombardia nel marzo 2008.

L'obiettivo delle comunità è quello di far vivere agli utenti un'esperienza di vita comunitaria di stile familiare, promuovendone il più possibile l'autonomia e le abilità sia all'interno che nel contesto sociale territoriale.

ENTE GESTORE

La CSS Il Sorriso è gestita dall'Associazione Gruppo Agape ONLUS iscritta al Registro Generale della Regione Lombardia Fg. 286 prog. N. 1140 Sezione Sociale.

Il Gruppo Agape nasce come Associazione di volontariato nel 1992 da un gruppo di giovani dell'oratorio di Arcisate che si occupavano dal 1986 del tempo libero delle persone disabili della Valceresio.

Dal 1993 dà avvio alla Comunità Il Sorriso.

Nel 2013 con Decreto della Giunta Regionale n. 3203 del 12 aprile 2013 l'Associazione Gruppo Agape Onlus viene iscritta ne Registro Regionale delle persone giuridiche private.

STRUTTURA

La CSS Il Sorriso è situata a Cuasso al Monte in una villa di proprietà dell'ASL 1, data in contratto di locazione, circondata da un bellissimo parco.

La struttura è autorizzata per nove posti.

La comunità è disposta al piano terra da una zona giorno costituita da un ampio soggiorno, la sala da pranzo, una cucina attrezzata e un bagno.

Al primo piano con una zona notte composta da tre stanze a tre posti letto con 3 bagni di cui uno attrezzato per disabili.

La mansarda adibita ad ufficio e relativo stanza per gli operatori con bagno.

Piano interrato composto da lavanderia e stireria e magazzino.

FINALITA'

La comunità si propone di svolgere attività di solidarietà e rilevanza sociale con l'obiettivo di rispondere ai bisogni intellettivi, psicologici, affettivi e socio-sanitari della persona disabile.

In particolare si propone di:

- ❖ offrire un ambiente di vita strutturato tale da permettere il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti
- ❖ permettere e favorire la crescita globale dei soggetti in essa inseriti
- ❖ favorire il raggiungimento di un livello di autonomia personale e sociale, che permetta al soggetto di inserirsi nel territorio, pur con il supporto degli operatori
- ❖ tutela della privacy
- ❖ eguaglianza di ogni ospite nel ricevere i trattamenti necessari più appropriati, senza discriminazioni
- ❖ condivisione con gli ospiti e famigliari e/o tutore dei progetti individualizzati di assistenza
- ❖ farsi carico di eventuali problemi di invecchiamento degli ospiti, comportanti un carico maggiore dal punto di vista sanitario ed assistenziale, ma che non richiedano un rapporto educatore-utente 1 a 1 e che non necessitino di personale sanitario stabile.

DESTINATARI DELLA STRUTTURA

Possono accedere alla CSS Il Sorriso disabili di età compresa tra i 18 ed i 65 anni, dotati di sufficiente grado di autonomia psico-fisica, che non presentino necessità di assistenza continua e cure sanitarie costanti. Eventuali pazienti psichiatrici devono corrispondere alle caratteristiche sopra descritte e non presentare gravi patologie della personalità, tali da compromettere la normale vita della comunità.

Coloro che chiederanno di essere ammessi dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- ❖ discreta autosufficienza nella cura della propria persona
- ❖ capacità relazionali e sociali
- ❖ capacità di partecipazione alle attività proposte dalla comunità

Nell'inserimento di un nuovo soggetto bisognerà tenere presente:

- ❖ l'omogeneità del gruppo già presente in comunità, per età, tipo e grado di handicap e risorse educative
- ❖ la strutturazione delle risorse interpersonali.

AMMISSIONI- PRESA IN CARICO- DIMISSIONI degli ospiti**AMMISSIONI:**

I familiari della persona disabile in prima persona o attraverso i servizi territoriali avviano i contatti con la Comunità al fine di valutare l'opportunità dell'inserimento del proprio congiunto nella struttura.

Le ammissioni avvengono attraverso le seguenti fasi:

- ❖ richiesta inserimento e ricerca dati
- ❖ valutazione caso
- ❖ periodo di prova
- ❖ documentazione

1- Richiesta inserimento e ricerca dati

Ad ogni domanda di inserimento la responsabile della comunità, delegata dal Consiglio Direttivo, la coordinatrice e gli educatori valutano se l'utente possiede i requisiti richiesti per l'ammissione (vedi tipologia ospiti in norme generali).

Se i requisiti risultano adeguati la responsabile della comunità lo comunica al richiedente ed incarica lo staff educativo, nella persona della coordinatrice, di raccogliere i dati riguardanti l'anamnesi e le informazioni ritenute utili per l'approfondimento del caso. Ogni nuovo inserimento verrà eseguito dietro presentazione di documentazione da parte del servizio sociale territoriale.

2-Valutazione caso

In seguito ad una prima valutazione si prosegue ad una ulteriore conoscenza del caso attraverso: incontri con il servizio sociale inviante, con gli operatori che hanno precedentemente seguito il soggetto in questione (CSE, CDD, CSS, Comunità ecc.).

Solo in una seconda fase si procederà ad incontri con la famiglia. A tali incontri presiederà la coordinatrice con un educatore, incaricato dallo staff. Verrà, inoltre attivata un'osservazione diretta, che avverrà sia in comunità, sia presso la struttura dove lo stesso è inserito.

La responsabile della comunità, debitamente informata di ogni passaggio, relaziona al Consiglio Direttivo, il quale decide se dare avvio o meno al periodo di prova.

Il diniego all'inserimento verrà tempestivamente comunicato al richiedente, da parte della responsabile della comunità.

3-Periodo di prova

Il periodo di prova è di tre mesi così suddivisi:

- i primi 45 giorni prevedono l'osservazione del comportamento dell'ospite all'interno della comunità e la sua effettiva adeguatezza nel gruppo degli ospiti già presenti in comunità
- i seguenti 45 giorni consentono all'ospite di inserirsi pienamente nelle attività e nella vita quotidiana

Gli educatori concludono l'osservazione ed ipotizzano un progetto educativo per questa prima fase di inserimento.

Il Consiglio Direttivo, sentito il parere della coordinatrice e degli educatori, sia al termine dei primi 45 giorni, che dei successivi, decide la permanenza o l'allontanamento dalla comunità dell'ospite, con un preavviso al richiedente di 15 giorni. Può decidere anche a favore del prolungamento del periodo di prova.

4-Documentazione

Al momento dell'inserimento ogni soggetto deve presentare la seguente documentazione:

- Tessera S.S.N.
- Tessera di esenzione ticket
- Codice Fiscale
- Carta d'Identità
- Documentazione di accertamento del grado di invalidità civile
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari e/o tutore
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.
- Eventuali referti specialistici riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite
- Relazioni socio-educative redatte da altri servizi
- Esami ematochimici e strumentali recenti
- Terapia farmacologia in corso
- Autorizzazione del familiare e/o tutore alla somministrazione della terapia
- Segnalazione medica di eventuali allergie farmacologiche e non

5- Presa in carico

Nelle comunità alloggio per disabili la funzione principale è la **presa in carico della persona** nella sua globalità, cioè nelle sue specifiche difficoltà e risorse; quindi gli obiettivi educativi sono lo sviluppo ed il mantenimento delle competenze di ciascuno finalizzate al benessere individuale ed all'inserimento sociale.

Prima fase:

Al momento stesso in cui una persona disabile viene inserita in comunità per il periodo di prova finalizzato alla valutazione, viene individuato un educatore che si farà carico di mantenere i rapporti con i familiari, di predisporre la scheda di osservazione e si incaricherà di raccogliere dai suoi colleghi tutte le informazioni atte allo scopo.

Durante le riunioni settimanali riferirà sull'andamento dell'inserimento e su come procede la sua osservazione.

Seconda fase:

Tutto il gruppo degli operatori si sente coinvolto nella presa in carico della persona disabile inserita, anche se viene individuato un educatore referente che tiene i contatti con i familiari per ciò che riguarda la quotidianità e che si fa carico di scrivere materialmente la progettazione e tutte le relazioni che possono servire per documentare l'andamento della vita in comunità della persona in oggetto.

6- Progettazione individuale

Esito della presa in carico è la progettazione individuale volta ad organizzare la vita quotidiana degli ospiti secondo un piano settimanale definito, che risponda ai bisogni materiali, affettivi, sociali, sanitari ed educativi di ciascuno.

Nasce da momenti di programmazione e confronto svolti dall'équipe e, qualora lo si ritenesse necessario, dalla collaborazione con la psicologa e gli operatori del territorio.

La filosofia che guida l'operato della Comunità è la convinzione che non esista un'unica modalità di intervento e che per ciascun ospite sia importante pensare ed individuare modi e tecniche appropriati ed idonei a rispondere ai loro bisogni e necessità.

Si cerca inoltre di valorizzare le capacità di ciascuno favorendo in ogni modo a nostra disposizione, l'espressione di risorse personali e relazionali in vista di una loro evoluzione e crescita.

Attraverso una riunione settimanali gli ospiti sono coinvolti nella condivisone del proprio piano delle attività come da programma di assistenza individualizzato con particolare attenzione da parte degli operatori all'accoglienza, ascolto e sostegno agli ospiti su richieste e domande del proprio programma.

Il Programma personalizzato di assistenza, il programma educativo, la verifica e il piano delle attività di ogni singolo ospite viene presentato e discusso con i famigliari, tutori o amministratori di sostegno e ne viene data copia.

Inoltre una copia viene spedita all'Ente inviante.

DIMISSIONI:

La eventuali dimissioni di un ospite avvengono:

- ❖ quando la famiglia o il tutore ne decide l'uscita dalla comunità
- ❖ quando vi è l'insorgere di gravi mutamenti nel quadro diagnostico dell'ospite, tali da modificare le condizioni che ne hanno consentito l'inserimento
- ❖ quando la famiglia o gli enti preposti non sono più in grado di far fronte agli impegni economici.

E' cura dell'ente convocare i famigliari/tutori e i servizi invianti per concordare le modalità più consone al fine di poter dare continuità al progetto individuale dell'ospite

FIGURE DI RIFERIMENTO E COORDINAMENTO

Presidente Associazione Gruppo Agape Onlus : Peroni Marialuisa

Coordinatrice comunità Il Sorriso: Magnani Laura

Responsabili delle relazioni con il pubblico: Peroni Marialuisa e Magnani Laura

PERSONALE

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'ospite un'adeguata assistenza, secondo il programma individualizzato.

Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura sarà dotato di un cartellino di riconoscimento.

Il personale è così composto:

Coordinatrice

Educatori

Operatori ASA

Operatori OSS

Addetto ai servizi generali

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTI DEL PERSONALE

L'ente gestore effettua formazione ai propri dipendenti attraverso:

- percorsi formativi sulle aree relative al target dell'unità di offerta con figure professionali esterne
- le riunioni di équipe con la coordinatrice
- attività di supervisione individuale o di gruppo con la psicologa
- percorsi formativi proposti da agenzie del territorio debitamente vagliati da coordinatrice

EDUCATORE

L'educatore condivide necessità e bisogni di ogni ospite sia all'interno della Comunità che nei rapporti con il territorio e con le istituzioni con cui si relaziona. Egli diviene punto di riferimento per gli ospiti, favorisce la comunicazione e l'appartenenza al gruppo, lo sviluppo

della creatività e la partecipazione al sociale, il potenziamento ed il mantenimento di abilità individuali.

L'educatore si fa carico della situazione educativa, psicologica, affettiva, igienico-sanitaria di ciascun ospite, in collaborazione con la coordinatrice e la responsabile.

COORDINATRICE

La coordinatrice della comunità ha la responsabilità educativa della Comunità:

- ❖ presiede alle riunioni del gruppo degli educatori
- ❖ coordina le attività educative sia interne che esterne alla comunità
media le relazioni tra Consiglio Direttivo, Responsabile della Comunità ed educatori
- ❖ mantiene le relazioni con i familiari degli ospiti per ciò che riguarda le scelte educative
si riferisce periodicamente ai servizi territoriali per tutto ciò che riguarda la progettazione educativa degli ospiti.

A.S.A. – O.S.S.

L' A.S.A. è un operatore socio-assistenziale che interviene per supplire alle carenze dell'utente nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e lo aiuta nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali sapendosi integrare con altri operatori.

L'O.S.S. è una figura professionale in grado di soddisfare i bisogni primari della persona favorendo il benessere e il mantenimento dell'autonomia, supportando in ciò l'operato dell'educatore ed integrandosi nell'équipe.

Il personale operante nella struttura sarà dotato di un cartellino di riconoscimento.

ALTRE FIGURE PROFESSIONALI

MEDICO DI BASE

La Comunità si avvale del Servizio Sanitario Nazionale per la tutela della salute dei suoi ospiti. Il medico di base effettua visite quindicinali in comunità ed, all'occorrenza, negli ambulatori territoriali. Un educatore riferisce al medico i problemi di ordine sanitario di ciascun ospite e tiene costantemente aggiornata la responsabile di ogni decisione presa dal medico.

PSICOLOGO

Svolge attività di supervisione individuale o di gruppo agli educatori, alla coordinatrice, alla responsabile.

FIGURA DI SUPPORTO AL PERSONALE

VOLONTARI

I volontari collaborano con gli educatori nella gestione della vita comunitaria affiancano gli educatori durante i fine settimana ed in alcune attività. I loro compiti sono principalmente ricreativi, di socializzazione e di mantenimento di una relazione significativa con gli ospiti.

RETTE

La retta socio-assistenziale a carico dei comuni e/o famiglie è definita con una retta minima di € 108,86 a una retta massima di € 114,20 giornaliera per ospite e comprende le prestazioni minime garantite dalle norme regionali in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento relative a questa tipologia di struttura.

Nel caso di assegnazione da parte della ASL del Voucher mensile di lungoassistenza, definito sulla base del profilo di fragilità dell'ospite rilevato attraverso la scheda S.I.D.i, la quota corrispondente verrà decurtata interamente dalla retta.

Per l'anno 2014 la quota sociale ammonta a € 93,45 giornaliera.

Annualmente la retta viene aggiornata considerando i dati ISTAT, i rinnovi contrattuali del personale e le variazioni delle spese consuntive e preventive.

In caso di assenza dell'ospite dalla Comunità, fino al 15° giorno è dovuta la retta per intero. A partire dal 16° giorno di assenza dalla Comunità è dovuta la retta per il mantenimento del posto occupato.

Il pagamento della retta è a carico dell'Ente inviante. Eventuali compartecipazioni da parte dell'utente vengono concordate con l'Ente inviante e i famigliari dell'ospite.

E' inoltre attiva una convenzione con il Comune di Milano.

POLIZZA ASSICURATIVA

L'ente gestore ha stipulato polizza assicurativa con L'assicurazione Zurich per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni, causati agli ospiti inseriti in struttura, a se stessi, agli altri soggetti, agli operatori e a terzi.

E' in possesso inoltre di tutte le assicurazioni previste per il personale e i volontari che operano in struttura.

I SERVIZI OFFERTI**PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA E DI POTENZIAMENTO**

Prestazione di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera

- Cura degli spazi dedicati all'ospite
- Assistenza all'alimentazione
- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- Accompagnamento presso servizi di cura (parrucchiere, estetista, ecc.)

PRESTAZIONE SOCIO – RIABILITATIVE E RIABILITATIVE

La vita della comunità è organizzata secondo uno schema di attività che definiscono e strutturano la quotidianità. Esse sono importanti mediatori della relazione tra operatore e persona disabile. Il fare insieme, il prendersi cura, l'adempiere a mansioni quotidiane permette di entrare in relazione e veicolare affettività e contenuti educativi. Senza addentrarci nello specifico di queste attività e delle loro finalità educative, ci sembra importante invece sottolineare la loro importanza nella strutturazione del tempo e dello spazio all'interno della comunità.

Esse sono quindi uno strumento educativo che permette di organizzare la vita comunitaria aiutando le persone disabili ad orientarsi nel tempo e nello spazio, a costruire un reticolato sul quale poggia tutta la loro vita. Le persone inserite nella nostra comunità hanno una disabilità intellettiva, che condiziona fortemente la comunicazione verbale e la comprensione di un linguaggio elaborato. Pertanto tutto ciò che si fonda sulla concretezza è

più consono ad essere usato per entrare in relazione e per raggiungere obiettivi educativi individuali e di gruppo.

Le attività socio-riabilitative e riabilitative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

PROGETTO MOTORIO:

- programma di motricità in acqua
- programma di psicomotricità in palestra e all'aperto
- Ippoterapia

PROGETTO OCCUPAZIONALE:

- Attività volte a sviluppare potenziare e mantenere abilità individuali.

PROGETTO ESPRESSIVO:

- attraverso laboratori a tecnica libera
- attraverso esposizioni dei propri lavori

PROGETTO TEMPO LIBERO:

- attività di integrazione sociale
- attività ricreative e gestione del tempo libero
- partecipazione eventi, iniziative interne ed esterne alla comunità

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

Sono comprese tutte quelle azioni che rispondono alle specifiche necessità di ogni ospite rispetto al loro stato di salute generale:

- Visite mediche del Medico di Base all'interno della comunità o in ambulatorio
- Accompagnamento per visite specialistiche, e cicli di terapie
- Accompagnamento per prelievi ematologici
- Somministrazione terapie farmacologiche
- Tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute.
- Assistenza ospedaliera in pronto soccorso.
- Assistenza ospedaliera di alcune ore al giorno durante il ricovero.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Sono da intendersi escluse dalla retta le spese relative a:

- beni personali (abbigliamento, ecc.)
- prestazione sanitarie (visite specialistiche e farmaci non esenti, protesi, psicoterapie ecc.)
- tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla carta dei servizi e dalle normative vigenti
- assistenza ospedaliera continuativa durante il periodo di ricovero.

L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo o sul mantenimento delle autonomie primarie, sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate, sulla valorizzazione degli spazi e sulla promozione di esperienze di integrazione sociale.

Nel caso in cui si intenda attivare la procedura per l'erogazione del Voucher socio-sanitario di lungoassistenza, tale Programma sarà definito in stretta collaborazione con l'ospite stesso o con i suoi familiari o con il tutore/curatore/amministratore di sostegno, con gli operatori dell'Area Disabili della A.S.L. e con il Medico di Medicina Generale.

MODELLO DI GIORNATA

ORARI	DESCRIZIONE
08.00-08.30	- Risveglio - Igiene personale
08.30-09.30	- colazione - riordino degli spazi personali - riordino degli spazi comunitari
10.00-12.30	- inizio attività interne ed esterne alla comunità - preparazione pranzo
12.30- 14.00	- pranzo - dopo pranzo riordino spazi comuni - igiene personale
14.00-14.30	- relax
14.30-16.30	- inizio attività interne ed esterne alla comunità
16.30-17.00	- merenda - riordino spazi comuni
17.00-18.30	- igiene personale - preparazione cena
18.45-19.45	- cena - riordino spazi comuni - igiene personale
20.00-22.30	- giochi da tavolo - lettura giornale - visione tv - camomilla
22.45-08.00	- riposo notturno

**RAPPORTI FAMIGLIA (tutore e/o amministratore di sostegno)-
OSPITE**

La comunità si pone come servizio alternativo alla famiglia, qualora questa non fosse più in grado di accogliere al proprio interno il soggetto disabile. Essa ha però il compito di mantenere e, laddove lo si ritenga possibile, potenziare le relazioni dei familiari con il soggetto in questione.

A questo scopo la coordinatrice della struttura concorda un calendario di rientro in famiglia sulle esigenze di ciascun familiare.

E' possibile fare visita all'ospite in comunità in qualsiasi momento della giornata previo accordo telefonico con gli operatori.

**RAPPORTI FAMIGLIA (tutore e/o amministratori di sostegno)-
COMUNITA'**

La comunità garantisce:

- colloqui con i familiari e/o tutore di tipo informativo e conoscitivo
- colloqui mirati con i diversi riferimenti della comunità.
- Libero accesso alla struttura
- Telefonate
- Monitoraggio della soddisfazione generale
- Raccolta di reclami e suggerimenti
- il rilascio delle certificazioni delle rette ai fini fiscali

E' possibile visitare la comunità da parte di potenziali utenti e loro famiglie, previo accordo con la coordinatrice Dr. Laura Magnani o la Responsabile Marialuisa Peroni

**SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DA
UTENTI E OPERATORI**

Nell'ambito del sistema di qualità dell'associazione è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori attraverso un questionario.

Annualmente viene distribuito ai familiari, tutori o amministratori di sostegno degli ospiti un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione.

La restituzione di detto questionario può essere depositato nella cassetta affissa in bacheca all'ingresso o consegnandolo direttamente alla persona incaricata.

La restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso comunicazione scritta esposta in bacheca della CSS IL SORRISO.

E' inoltre prevista un questionario Reclamo/Apprezzamento messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

Annualmente viene distribuito al personale un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione.

La restituzione di detto questionario può essere depositato nella cassetta affissa in bacheca all'ingresso o consegnandolo direttamente alla persona incaricata.

Data ultimo aggiornamento: gennaio 2014

La restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso comunicazione scritta esposta in bacheca della CSS IL SORRISO.

La persona incaricata per la raccolta dei questionari e per la gestione delle schede per le lamentele e gli apprezzamenti è la coordinatrice Dr.ssa Laura Magnani

L'associazione ritiene fondamentale raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento del servizio offerto agli ospiti presenti in comunità, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

CONTATTI E INFORMAZIONI:

Per ulteriori informazioni:

COMUNITA' SOCIO SANITARIA IL SORRISO
Via Imborgnana 1
21050 – CUASSO AL MONTE (VA)
tel/fax 0332-939300
e-mail: sorrisocuasso@gmail
sito:wwwcomunitailsorriso.it

E' prevista la possibilità di visitare la struttura previo appuntamento con:

- Coordinatrice della struttura Dr.ssa Laura Magnani (0332/939300)
- Presidente dell'Associazione Peroni Marialuisa (0332(939300)

SCHEDA RECLAMO/APPREZZAMENTO N° _____

Oggetto della Segnalazione: *descrizione in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data le persone coinvolte; l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione dei problemi o al consolidamento dell'apprezzamento*

Data _____

Firma _____

Riservato all'ente gestore: Associazione Gruppo Agape Onlus

RISPOSTA/COMMENTI ALLA SEGNALAZIONE

Data _____

Firma _____

ESITI DELLA VERIFICA

telefonica

incontro

da seguire dopo sei mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione

Data _____

Firma _____

Data ultimo aggiornamento: gennaio 2014