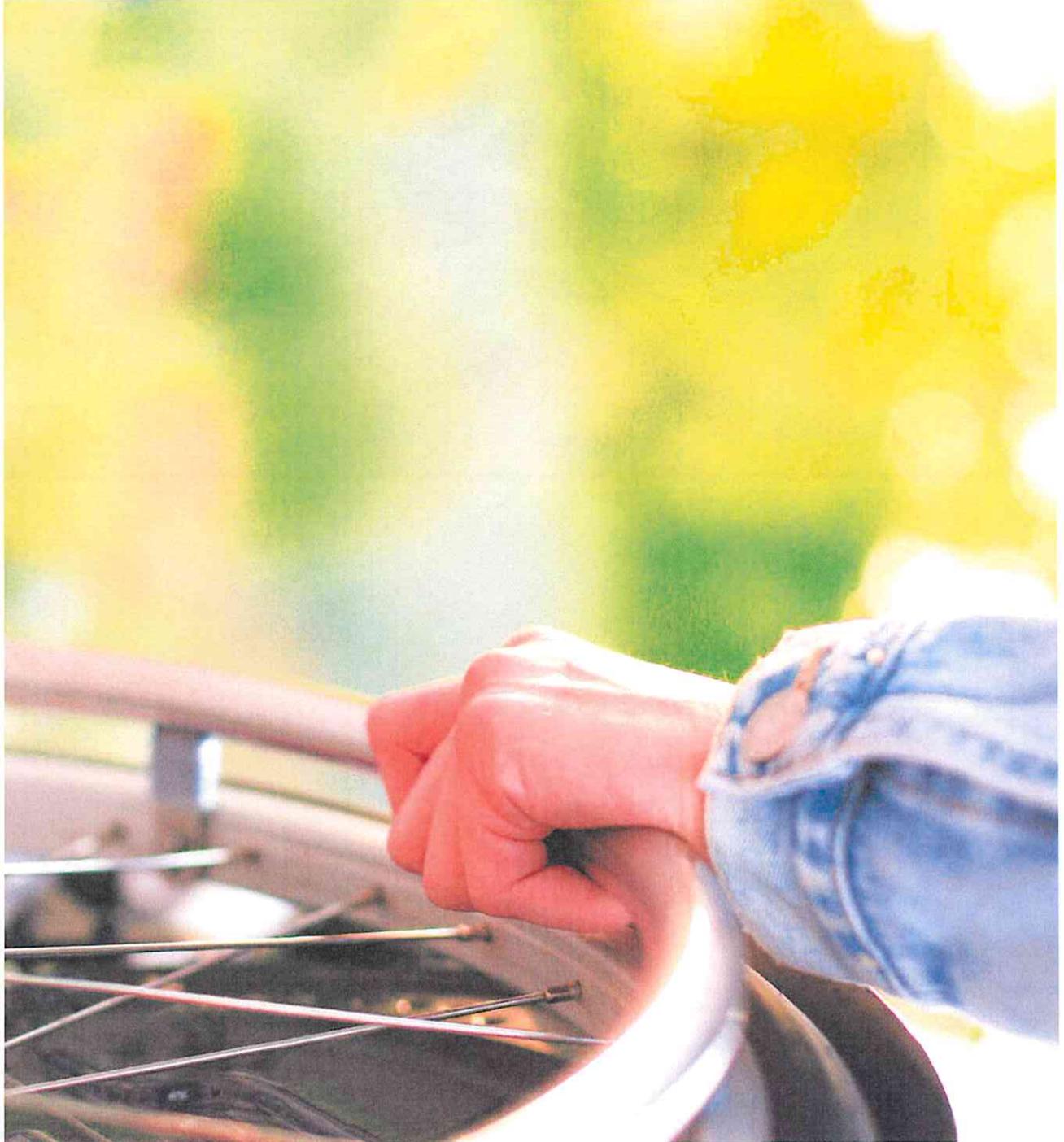
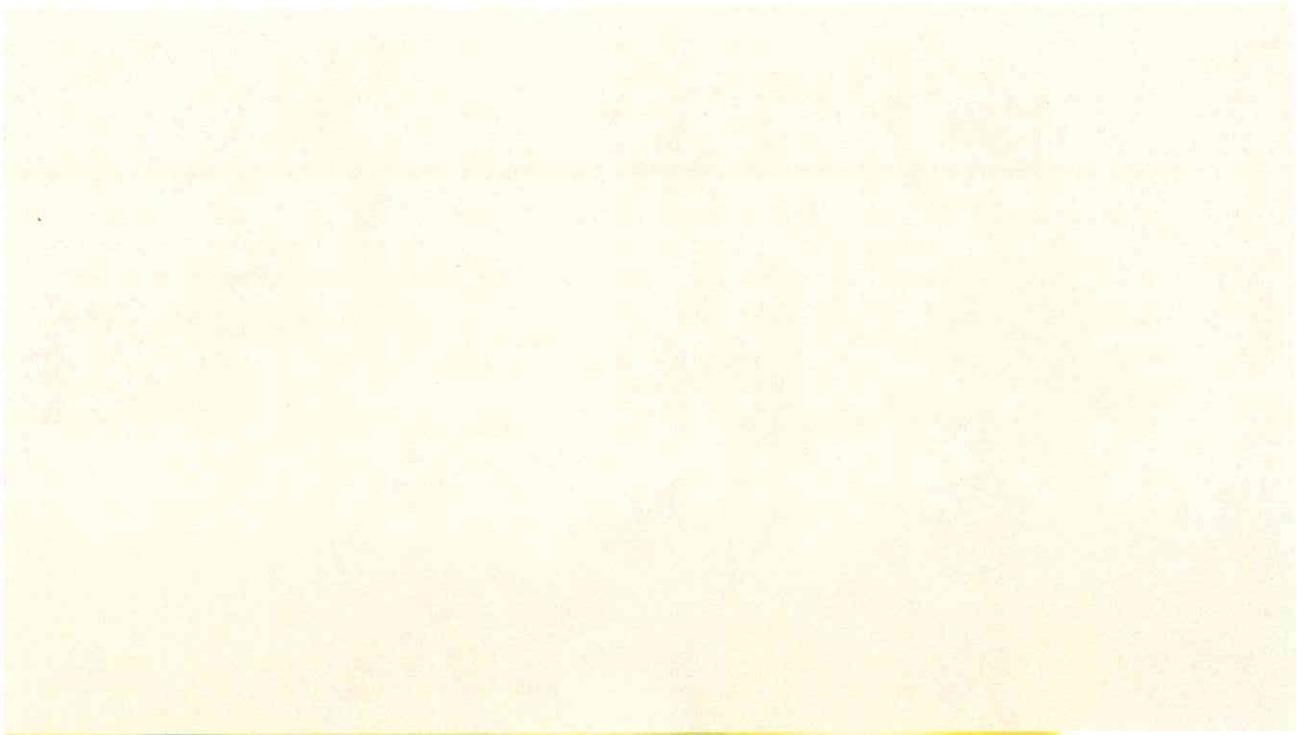



**CODESS
SOCIALE**
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE


COOSS

Comune di Ancona
N. 0034995 23/02/2023
Classif.: 7.11



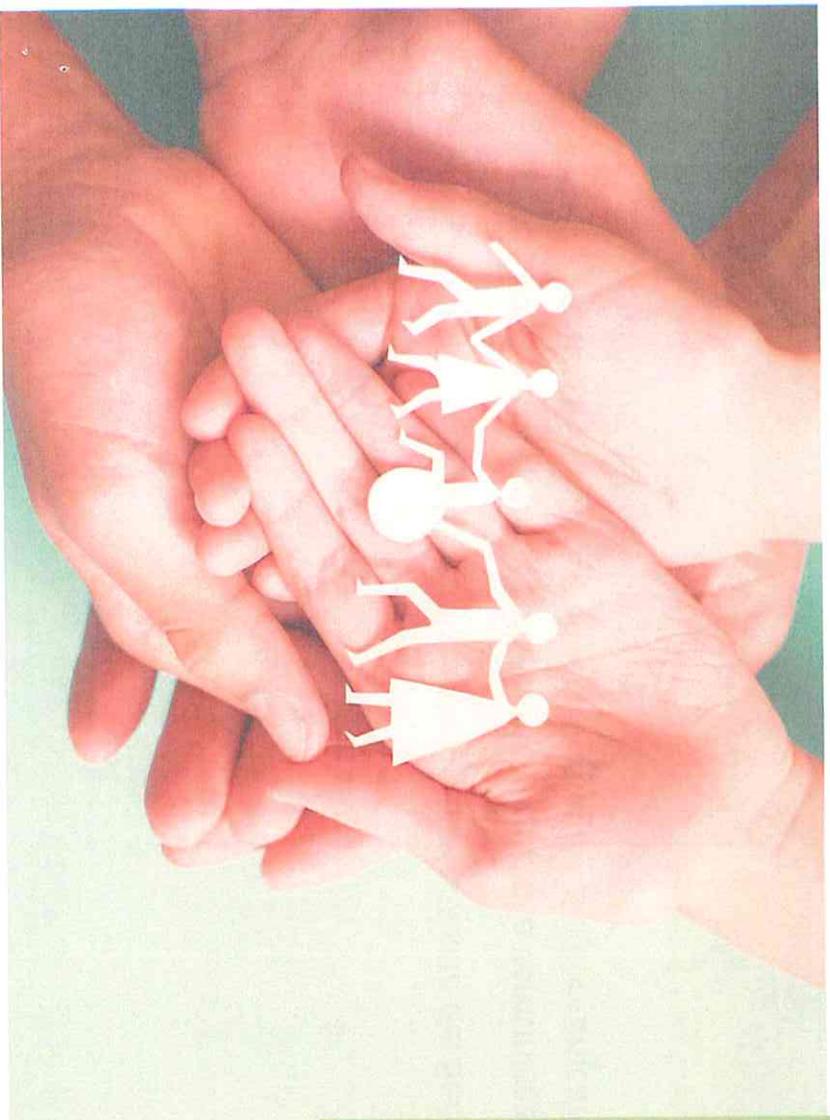


Carta dei Servizi

2023

PER L'ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA
E COMUNICAZIONE DISABILI GRAVI
SCOLASTICA, DOMICILIARE INDIVIDUALE
E/O TERRITORIALE DI GRUPPO, CENTRI ESTIVI

Comune di Ancona



Gestore:

A.T.I. CODESS SOCIALE
SOCIETÀ COOPERATIVA
SOCIALE
COOSS MARCHE ONLUS
Scpa

RINA SA 8000
UNITER ISO9001



Gentile Utente,

Siamo lieti di presentarci e, attraverso questa "Carta dei Servizi", intendiamo offrirLe tutte le informazioni sui:
servizi di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione scolastica per disabili gravi;
servizi di assistenza all'autonomia ad alla comunicazione domiciliare individuale e/o territoriale
di gruppo per disabili gravi;

La presentazione della Carta dei Servizi rappresenta un contributo fortemente stimolante per l'Ente Committente e l'Ente Erogatore che si impegnano a ragionare in un'ottica di soddisfazione dell'Utente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l'attenzione al miglioramento continuo. Il modello organizzativo proposto prevede una gestione convenzionata tra Comune e Privato Sociale valorizzando i rispettivi ruoli in termini istituzionali e organizzativi.
Lei sarà in grado non solo di conoscere le caratteristiche del modello organizzativo, acquisendo utili informazioni, ma anche le possibilità di interagire ed aiutarci ad individuare, grazie ai suggerimenti che vorrà proporci, le modalità di erogazione del servizio che siano in grado di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.



INDICE DEI CONTENUTI

01	PREMESSA	06
02	PRINCIPI ORIENTATORI DEL NOSTRO LAVORO	09
2.1	PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA	09
2.2	PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ	09
2.3	PRINCIPIO DI ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE	09
2.4	PRINCIPIO DELLA CONTINUITÀ	10
2.5	DIRITTO DI SCELTA	10
2.6	PARTECIPAZIONE	10
2.7	PRINCIPIO DI RISERVATEZZA	11
2.8	PRINCIPIO D'EFFICIENZA ED EFFICACIA	11
2.9	PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ	11



INDICE DEI CONTENUTI

03	L'ENTE GESTORE	12
04	A CHI SI RIVOLGE	15
05	I NOSTRI PARTNER E REFERENTI PUBBLICI	15
06	GLI OPERATORI DEL SERVIZIO	16
07	LE PRESTAZIONI	17
7.1	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI	18
08	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	19
09	MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	20
10	PRINCIPIO D'EFFICIENZA ED EFFICACIA	21
11	MONITORAGGIO E VERIFICA DEL SERVIZIO	22

12	INDICATORI E STRUMENTI	23
12.1	PROCESSO	24
12.2	RISULTATO	24
13	DATI QUANTITATIVI	25
14	DATI QUALITATIVI	25
15	LA CUSTOMER SATISFACTION	26
16	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	27
17	COME RECLAMARE	28
17.1	RECLAMO SCRITTO	29
17.2	RECLAMO VERBALE	29

INDICE DEI CONTENUTI



01 PREMESSA

La legge - quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L. 8 Novembre 2000 n. 328) all'art. 13 prevede che al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti.

Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

Come si può evincere dal tenore della legge, l'Istituto della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza - già inaugurata nella seconda metà degli anni '90 attraverso un profondo processo di riforme legislative che ha innovato l'intero sistema di protezione sociale di dare l'avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed Utenti, fornendo a questi ulti mi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti , e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.



La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato. La Carta dei Servizi si pone l'obiettivo di illustrare i:

- servizi di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione scolastica per disabili gravi;
- servizi di assistenza all'autonomia ad alla comunicazione domiciliare individuale e/o territoriale di gruppo per disabili gravi;
- servizi di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione per disabili gravi nei centri estivi comunali.
- Servizi di assistenza all'autonomia e comunicazione per laboratori pomeridiani teatrali, aggregativi, weekend, soggiorni vacanza

offerti dalla Cooperativa e le garanzie offerte a coloro che ne usufruiscono, esplicitandone diritti, doveri e responsabilità.

Ai fini di rendere maggiormente trasparente il patto tra utenti e L'ente Gestore, la Carta si pone inoltre i seguenti obiettivi:

- informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni offerte dal servizio;
- impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
- raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità

La Carta, perciò, risulta essere un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetto a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione anche in ordine alla mutazione dei servizi stessi, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata



02 PRINCIPI ORIENTATORI DEL NOSTRO LAVORO

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

2.1 PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, residenza, garantendo interventi personalizzati in base alle condizioni e le necessità dell'assistito.

2.2 PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ

Il personale che opera a favore di CODESS SOCIALE in ATI con COOSS Marche, deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

2.3 PRINCIPIO DI ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Nel processo di erogazione del servizio si presterà attenzione particolare alle fasi di ingresso e primo contatto con i servizi in base alle condizioni e le necessità dell'assistito.

2.4 PRINCIPIO DELLA CONTINUITÀ

I servizi sono resi con continuità secondo i progetti personalizzati programmati dalle funzioni competenti. Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere:

- modificati, per pensare ad un intervento più adeguato;
- perseguiti e/o mantenuti, se l'intervento educativo, pur dimostrandosi efficace, non ha ancora raggiunto l'obiettivo.

I servizi sono erogati favorendo la partecipazione dell'utenza mediante forme di consultazione, di coinvolgimento e forme di collaborazione con il volontariato associativo sul territorio.

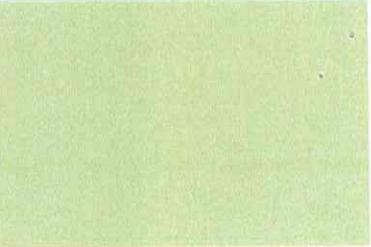
Ogni variazione, sospensione e continuazione del progetto o deve essere comunicata all'utente e/o ai familiari dello stesso.

2.5 DIRITTO DI SCELTA

CODESS SOCIALE - COOSS Marche, compatibilmente con le esigenze organizzative, ricercano criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi in oggetto, a favore dell'utenza con disabilità.

2.6 PARTECIPAZIONE

Il Comune di Ancona e CODESS SOCIALE- COOSS Marche hanno come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita".



La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, degli operatori e del committente, in ordine ai servizi off erti. Le cooperative si impegnano a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando le procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

2.7 PRINCIPIO DI RISERVATEZZA

Il personale impiegato nei servizi rispetta l'obbligo a non rivelare le notizie apprese nel corso del lavoro e rispetta la riservatezza e la privacy del Cliente. Il personale ha però la capacità di discernere tra ciò che è riservato e ciò che è utile e necessario comunicare nell'ottica

2.8 PRINCIPIO D'EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale dei servizi, individuato nella promozione del benessere psicofisico e della qualità della vita degli utenti.

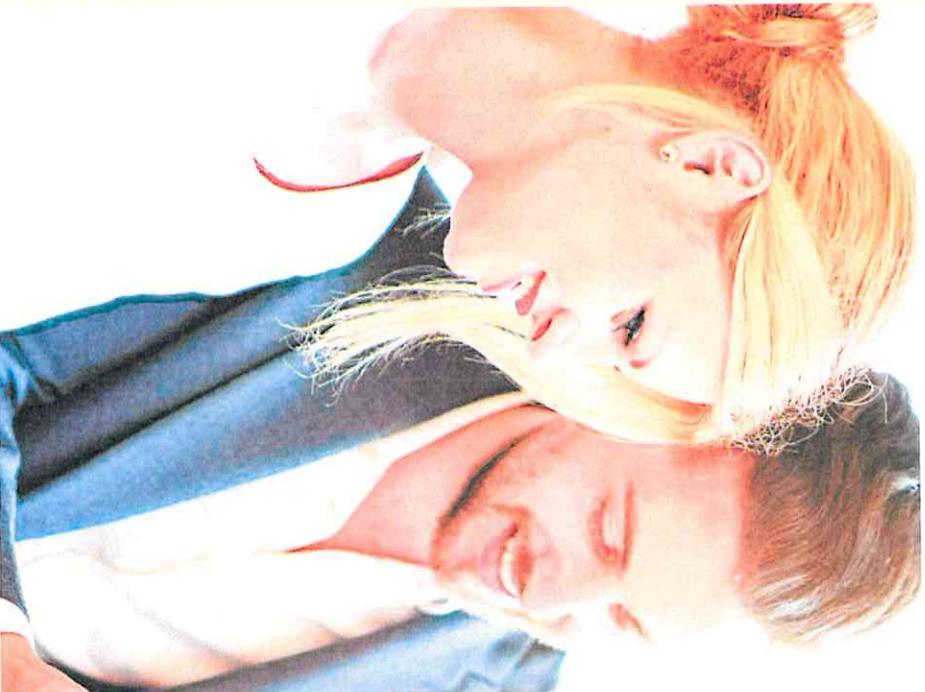
2.9 PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ

Il personale che opera a favore di CODESS SOCIALE in ATI con COOSS Marche, deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

03 L'ENTE GESTORE

I servizi oggetto di tale Carta sono gestiti dall' A.T.I. CODESS SOCIALE e COOSS Marche.

CODESS SOCIALE, Società Cooperativa Sociale Onlus, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova in Via Boccaccio 96. Codess Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A" nata a Venezia nel 1979 che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio sanitario e socio-educativo. Da 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone ed alla assistenza delle fasce più deboli della popolazione. Opera seguendo un modello operativo basato sulla co-progettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza. È certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, disabili, anziani e persone in trattamento psichiatrico e secondo la norma SA8000 per la Responsabilità sociale d'impresa. La Politica per la Qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione; annualmente viene resa operativa attraverso la pianificazione della qualità definendo obiettivi specifici e riesaminata in sede di riesame della Direzione.



La valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale è di enorme impatto e di importanza strategica per CODESS Sociale che risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del Paese. COOSS MARCHE è una Cooperativa Sociale di tipo "A" la cui sede legale ed amministrativa è sita ad Ancona in Via A. Saffi 4. Nasce nel 1979 ad Ancona ed opera prevalentemente nella regione Marche oltre che nelle regioni Emilia Romagna e Abruzzo nel settore socio-assistenziale, socio sanitario e socio-educativo.

Da oltre 40 anni fonda e costruisce i suoi principi statutari sui valori della promozione sociale di ogni individuo, della cura e dell'assistenza ai soggetti più fragili, del diritto al lavoro per i soci e lavoratori con l'obiettivo di garantire a tutti la migliore qualità della vita possibile. Tutto ciò è svolto nel rispetto delle normative vigenti e in ossequio ai dettami richiamati dalla Costituzione Italiana. Per raggiungere questi importanti obiettivi, ricerca soluzioni innovative per il benessere delle persone, aggiornando le competenze, studiando e lavorando costantemente per migliorare i servizi, le specializzazioni e le singolari professionalità.



Complessivamente, l'A.T.I. è in possesso
delle seguenti certificazioni:

ISO 9001
ISO 10881
ISO 11034
ISO 14001
SA 8000
ISO 45001
UNI 11010
UNI/PDR 125

04 A CHI SI RIVOLGE

La Carta dei Servizi è rivolta agli utenti (e ai loro familiari - tutori) con disabilità fisica e/o psichica certificata (riconosciuti in situazione di gravità ai sensi dell'art. 3 c. 3 della L. 104/1992 e ove espressamente autorizzato dall'ente comunale anche portatori di disabilità medio-lieve), residenti nell'Ambito Territoriale di ANCONA, che usufruiscono dell'assistenza per l'autonomia e la comunicazione domiciliare individuale e/o territoriale di gruppo, frequentano le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo grado e di secondo grado.

05 PARTNER E REFERENTI PUBBLICI

- Comuni
- AST (Azienda Sanitaria Territoriale) Ancona
- Enti privati cittadini privati e associazioni del territorio



06 GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Codess Sociale e COOSS Marche, impiegano nei propri servizi personale specificamente formato per la tipologia di servizio. Gli operatori impiegati nei servizi perseguono nella loro attività quotidiana i seguenti obiettivi di ordine generale:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua determinazione;
- la realizzazione di un intervento che stimoli l'utente alla definizione di una propria autonomia di vita e di relazione;
- l'integrazione dell'intervento con i servizi socio/assistenziali, sanitari, con le associazioni di volontariato e con i servizi sul territorio di intervento;
- il coinvolgimento dei cittadini nei servizi e la promozione delle diverse forme di solidarietà espresse dalle realtà informali ed istituzionali del territorio di intervento.

07 LE PRESTAZIONI



I principali servizi offerti dal nostro personale nell'ambito dell'appalto in gestione sono:

- servizi di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione scolastica, per disabili gravi;
- servizi di assistenza all'autonomia ad alla comunicazione domiciliare individuale e/o territoriale di gruppo per disabili gravi;
- servizi di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione per disabili gravi nei centri estivi comunali;
- servizi di assistenza all'autonomia e comunicazione per laboratori pomeridiani, teatrali, sportivi aggregativi, weekend, soggiorni vacanza.

7.1 TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

I principali servizi offerti dal nostro personale nell'ambito dei servizi di Assistenza all'autonomia e comunicazione sono:

- Supporto all'autonomia ed alla comunicazione della persona con disabilità nel contesto scolastico.
- Supporto all'autonomia e comunicazione nel contesto domiciliare.
- Servizi di assistenza all'autonomia e comunicazione per attività educative territoriali: progetto Mattinando ed Happy Days, uscite weekend, soggiorni vacanza.
- Servizi di assistenza all'autonomia e comunicazione nei Centri estivi comunali, privati, c.r.i.c, centri aggregativi ecc.

08 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO



Il servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione specialistico scolastico, domiciliare e territoriale è finalizzato all'autonomia, alla comunicazione, all'integrazione, alla socializzazione degli utenti diversamente abili, per favorire il loro pieno inserimento e rimuovere le cause che ne limitano la partecipazione alla vita scolastica, sociale, del territorio.

Viene fornito per la scolastica e domiciliare generalmente in rapporto 1:1 salvo sperimentazioni scolastiche, nei centri estivi comunali e nei servizi territoriali Mattinando ed HAPPY Days, in un rapporto diverso da 1:1, per piccoli gruppi di lavoro.

L'Operatore supporta e indirizza l'utente nei suoi processi di acquisizione delle autonomie, degli apprendimenti, della relazione.

09 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'individuazione degli utenti, per i quali attivare il servizio, viene effettuata dal Servizio Sociale del Comune, per il servizio scolastico, domiciliare, territoriale:

- su consegna ai Servizi Sociali di riferimento della documentazione 104/92 con particolare gravità;
- su richiesta e segnalazione dei Dirigenti delle scuole coinvolte, di AST, dei Servizi Sociali di riferimento per i servizi domiciliari e territoriali;
- su richiesta della famiglia e segnalazione di AST ai Servizi Sociali di riferimento, con successivo inserimento in lista di attesa;
- su piattaforma on-line di iscrizione sul sito del Comune ai Centri Estivi Comunali e presentazione documentale relativa all'invalidità.

In ogni caso, il Comune effettua la valutazione in termini di ore educativa da concedere e comunica ai vari collaboratori professionisti il pacchetto ore assegnato per l'utente.

La famiglia è chiamata a condividere e validare:

- il P.E.I. scolastico, elaborato dai referenti scolastici;
- il progetto di assistenza all'autonomia e comunicazione domiciliare elaborato dall'operatore insieme all'A.S. di riferimento.

10 MODALITA' DI RAPPORTO CON IL COMUNE DI RIFERIMENTO



A seguire riportiamo in sintesi le strategie di GESTIONE E COORDINAMENTO ad opera del soggetto gestore. La gestione degli interventi e delle attività vengono effettuate dall'ATI in autonomia organizzativa, responsabilità, rischio, attraverso un referente unico coordinatore tecnico e una segreteria.

REFERENTE ATTI CODESS E SEGRETERIA costituiscono l'interlocutore unico nei rapporti con il COMUNE

Attività in essere:

- riunioni di equipe con verifiche iniziali-intermedie-finali andamento servizi, codess-u.o.disabili;
- incontri cadenzati consegna rendicontazioni mensili;
- incontri, mail, per definire aspetti riguardanti disposizioni legislative relative a tutela, igiene, sicurezza, previdenza, assistenza, discipline, contribuzioni, retribuzioni, inquadramento, dotazioni, formazione, responsabilità, per la coordinazione dei servizi.
- GLO-GLI, verifiche casi assistenti sociali-coordinatore, verifiche iniziali, intermedie, finali operatori ati-assistenti sociali di riferimento,
- presentazione progettualità comune-ente gestore varie territoriali annue alle famiglie nell'ottica di rete.

11 MONITORAGGIO E VERIFICA DEL SERVIZIO

Codess Sociale, in quanto capofila dell'ATI, ha iniziato nel 2005 un percorso che l'ha portata al conseguimento della certificazione di qualità ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2008 per la progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi residenziali, semiresidenziali e territoriali per disabili. A fronte di tale certificazione e in continua evoluzione secondo standard internazionali, la scrivente ha strutturato al proprio interno

L'Area Qualità deputata a:

- gestione del sistema qualitativo;
- diffusione e verifica di applicabilità del sistema qualità all'interno della cooperativa;
- aggiornamento dei processi e della modulistica.

L'analisi e la valutazione del servizio è basata sulla consapevolezza che il servizio stesso debba proporre cambiamenti continui con lo scopo di adeguarsi, sul piano dei contenuti, dei modi e delle qualità, al mutare continuo dell'espressione del bisogno individualizzato di ogni attore e della domanda di intervento in generale. La valutazione della qualità è un processo che passa non solo attraverso alla qualità erogata ma in particolare alla qualità percepita (dall'utente, dal familiare, dalla scuola, dall'ente appaltante, dal cittadino). Nelle modalità di controllo, inoltre, rientrano il corretto circolo delle informazioni e delle comunicazioni quale forma di condivisione delle informazioni tra i diversi stakeholder.

12 INDICATORI E STRUMENTI



PER LA VERIFICA E VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA

Verificare il raggiungimento degli obiettivi in un servizio alla persona significa considerare, oltre ad un approccio di esito con parametri di valutazione quantitativi, i processi messi in atto a partire dagli interventi progettato.

Tale valutazione pogerà su tre livelli, che pur adottando metodologie differenti, grazie alla loro interdipendenza, consentiranno di verificare il servizio simultaneamente da più punti di vista: Processo, Risultato e Impatto.

12.1 PROCESSO

La valutazione del processo riguarderà il monitoraggio e la verifica continua della corretta esecuzione delle fasi operate del servizio definite nel PROTOCOLLO OPERATIVO. La responsabilità del processo sarà del Coordinatore che, mediante le verifiche ispettive e gli incontri con i referenti comunali garantirà la corretta esecuzione delle singole fasi operative del servizio. In caso di non conformità, rilevata nel corso della verifica e/o in caso di segnalazione da parte dell'Amministrazione, il coordinatore metterà in atto le opportune azioni correttive atte a rimuovere la non conformità.

12.2 RISULTATO

La valutazione dei risultati avverrà mediante l'acquisizione di dati quantitativi, qualitativi e relativi alla customer satisfaction.

I dati raccolti consentiranno di:

- Monitorare continuamente tutte le fasi del processo (in itinere);
- Conoscere i risultati raggiunti nei singoli servizi (al termine del processo).



13 DATI QUANTITATIVI

La raccolta dei dati quantitativi avverrà mediante la compilazione trimestrale di griglie che individuano gli indicatori maggiormente significativi per il servizio (indicatori che saranno primariamente valutata con i referenti comunali ed eventualmente integrato sulla base delle indicazioni ricevute).

14 DATI QUALITATIVI

Verificare il raggiungimento degli obiettivi in un servizio alla persona significa considerare, oltre ad un approccio di esito con parametri di valutazione quantitativi, i processi messi in atto a partire dagli interventi progettato. Nello specifico decliniamo di seguito coerentemente con gli obiettivi posti gli indicatori qualità che permettono il monitoraggio attento e costante del servizio, che saranno valutato congiuntamente a CODESS.

15 LA CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di fotografare il servizio erogato/la singola prestazione; evidenziare i problemi e le criticità; identificare i correttivi da apportare; accertarsi che siano effettivamente messi in pratica, Codess Sociale somministra e analizza diversi questionari rivolti a:

- utenti e famiglie;
- assistente educatore impiegato nel servizio.

I questionari saranno somministrati annualmente al fine di rilevare la soddisfazione. Altri elementi diretti e indiretti pervengono dall'analisi dei reclami e dal n. di personale sostituito a causa di malcontento/incompatibilità giustificata con l'utenza. Le valutazioni rilevate dalla somministrazione dei questionari e dai reclami/sostituzioni saranno rielaborate dalla Responsabile Area Qualità e restituite sia alla Direzione della Cooperativa e al Coordinatore che al Responsabile del Servizio Sociale del Comune di riferimento.

16 DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE



I DIRITTI

- Il Cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali;
- il Cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari di intervento dell'operatore del servizio nonché delle eventuali variazioni che si dovessero verificare;
- il Cliente ha il diritto di partecipare alla scelta dell'operatore addetto della presa in carico e dell'erogazione del servizio;
- il Cliente ha il diritto di ottenere la riservatezza dei propri dati e il rispetto della privacy;
- il Cliente ha il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- il Cliente ha diritto di proporre e presentare reclami.

I DOVERI

- Il Cliente ha il dovere di rispettare la dignità e la professionalità dell'operatore del servizio;
- Il Cliente ha il dovere di rispettare le regole del servizio come stabilite
- Il Cliente ha il dovere di collaborare affinché il servizio possa essere erogato secondo le regole stabilite.

17 COME RECLAMARE

Di seguito si riporta la procedura relativamente ai reclami da attuare ogni qual volta giunga un reclamo, al Coordinatore del servizio territoriale o, in assenza di questo, al referente designato.

- Ogni operatore dispone di apposita modulistica di "Segnalazione Reclamo";
- i reclami possono pervenire nella forma di reclami scritti o verbali.



17.1 RECLAMO SCRITTO



Ogni reclamo scritto da parte del Cliente o dei familiari viene raccolto dal coordinatore del servizio (anticipato dall'operatore qualora ne rilevi l'intenzione da parte del Cliente). Il Coordinatore del servizio, sentito il Responsabile della Qualità, provvede, se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a al Cliente che ha sporto il richiamo entro 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Presso la Sede Territoriale di riferimento per il Coordinatore del servizio viene istituito un protocollo dei Reclami ove si procede all'archiviazione degli stessi unitamente alla risposta fornita da Codess Sociale. Il dossier è reso disponibile per l'attività di verifica da parte del responsabile della Qualità, dell'Ente Committente e del Cliente.

17.2 RECLAMO VERBALE

In caso di reclamo verbale riferito direttamente al Coordinatore del servizio o all'Operatore da parte del Cliente, il Coordinatore ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Buongiorno, in allegato la CARTA DEI SERVIZI DELL'ATI CODESS-COOSS MARCHE 2021-2025 PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE PER DISABILI GRAVI SCOLASTICI, DOMICILIARI, CENTRI ESTIVI, SERVIZI TERRITORIALI DI GRUPPO

Dott. Davide Belacchi

Coordinatore Tecnico Servizi Educativi, ANCONA

Sede: via A. Saffi 4, Ancona

Cell 366-6342177

ancona@codess.org

Le informazioni contenute nella presente comunicazione e i relativi allegati possono essere riservate e sono, comunque, destinate esclusivamente ai destinatari sopraindicati. La diffusione, distribuzione e/o copiatura del documento trasmesso da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario ❖ proibita, sia ai sensi dell'❖ art. 616 c.p. , che ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003

