



Ente Gestore Unico

**SPAZIO APERTO SERVIZI**

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

**CARTA DEI SERVIZI**

**CDD**

**“SPAZIO GIOVANI AUTISMO”**

Servizio convenzionato con il Comune di Milano  
E accreditato con la Regione Lombardia

Anno di redazione 2019

**Spazio Aperto Servizi** - Soc. Coop. Sociale ONLUS  
Via Gorki, 5 - 20146 Milano tel. +39 02.425527 - 02.4232477 fax +39 02.48955500  
[info@spazioapertoservizi.org](mailto:info@spazioapertoservizi.org) - [www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org)

## SPAZIO APERTO SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

### LA CARTA DEI SERVIZI

#### ■ CHE COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La normativa vigente richiede ad ogni unità di offerta di servizi di regolamentare la gestione degli stessi e di rendere trasparenti i rapporti con l'utenza attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi".

La logica soggiacente a questo strumento si sposa bene con la filosofia che ispira la Cooperativa Spazio Aperto Servizi.

Con la **Carta dei Servizi** la Cooperativa si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

La Carta è pertanto **un patto con il quale la Cooperativa si impegna formalmente, nei confronti degli utenti e delle loro famiglie, a mantenere la qualità dei servizi al di sopra degli standard determinati.**

Ogni possibile fruitore può monitorare il mantenimento degli standard di qualità e degli obiettivi garantiti. La carta è pertanto lo strumento di negoziazione nelle mani dei possibili fruitori, che possono dare il proprio apporto ai servizi offerti sia in termini di progettualità che di valutazione. La Cooperativa è a sua volta stimolata, da questo strumento, a migliorare i servizi offerti e a mantenere sempre vigile l'attenzione sugli standard promessi.

Il senso della carta è, quindi, quello di essere uno strumento partecipato e aperto, fonte di un costante confronto tra fruitori e Cooperativa.

#### ■ PRINCIPI ISPIRATORI E MISSION DELLA COOPERATIVA



##### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti delle persone con disabilità. La Cooperativa, pertanto, si impegna a garantire parità di trattamento nella fornitura dei servizi, senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.



##### **Imparzialità**

La Cooperativa si impegna a garantire, a chiunque ne faccia richiesta, i propri servizi in base a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Sono fatti salvi i criteri di accesso come descritti da ogni servizio.

##### **Continuità**

La Cooperativa si impegna a garantire continuità e regolarità nella fornitura dei propri servizi, in modo da ridurre al minimo i disagi in cui potrebbero incorrere i fruitori dei servizi.

### **Partecipazione**

La Cooperativa si impegna a promuovere costantemente la partecipazione dei fruitori dei servizi alla progettualità. Ciò consente di poter migliorare l'erogazione dei servizi, considerando primariamente le esigenze di chi deve usufruirne. La Cooperativa si impegna inoltre a rilevare periodicamente le valutazioni sulla qualità dei servizi erogati e tutte le osservazioni e i suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

### **Efficienza ed efficacia**

La cooperativa si impegna a erogare i propri servizi in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza e per questo adotta tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

### **Mission**

La Cooperativa si presenta con un sistema di servizi rivolto alla soddisfazione dei bisogni delle persone seguite e si impegna ad offrire una risposta adeguata ai bisogni presenti sul territorio in cui opera, adottando tutti i possibili interventi volti a stimolare la persona stessa. Coesistente a quanto sopra esposto è la valorizzazione del socio lavoratore.

**La cooperativa sociale Spazio Aperto Servizi si è dotata di codice etico.**

## ■ CHE COSA CONTIENE



La Carta dei servizi contiene, oltre alla dichiarazione della mission e dei valori che ispirano la cooperativa, l'organigramma del CDD "Spazio Giovani Autismo", una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il Servizio stesso e il modulo di gestione dei reclami.

## ■ ORGANIGRAMMA CDD "SPAZIO GIOVANI AUTISMO"

Responsabile legale: Maria Grazia Carmela Campese

Responsabile del servizio: Luciano Cattaneo





## CDD SGA Spazio Giovani Autismo

**CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI - OFFERTA DEL SERVIZIO**

### Il CDD "Spazio Giovani Autismo"

Il CDD "Spazio Giovani Autismo" è un servizio semiresidenziale socio sanitario a regime diurno, con funzioni educative, assistenziali e sanitarie, rivolto a persone disabili gravi affette da Disturbi Generalizzati dello Sviluppo **di età superiore ai 18 anni ed inferiore ai 65 anni, che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio sanitarie garantite dai CDD. Il Servizio è specifico per persone di giovane età. Il Servizio è disponibile ad accogliere persone con età inferiore ai 18 anni adeguando gli interventi al minore ed esplicando la procedure prevista dalla DGR n. 7/18334 del 23 luglio 2004 e a prosegue, ove si ritiene utile e in accordo fra le parti, la presa in carico delle persone oltre i 65 anni. Attualmente la capacità ricettiva è di 10 persone.**

E' accreditato con DGR 3739 del 11/07/2012 per 10 posti e contrattualizzato con ATS Milano dal 01 marzo 2014.

**Eventuali liste d'attesa sono gestite a livello centrale, dall'ufficio preposto del comune di Milano**

### Il Progetto del CDD "Spazio Giovani Autismo"

**Il Progetto della struttura è volto al supporto ed alla promozione dello sviluppo globale della persona in termini di qualità di vita** considerando la persona nella sua interezza e complessità. Il Servizio di tipo socio sanitario, educativo e riabilitativo è **modulato nell'arco della giornata** coerentemente alle esigenze, alle caratteristiche ed agli obiettivi condivisi nei Progetti Individualizzati degli ospiti che tengono conto della giovane età degli ospiti. Il Progetto del Servizio prevede una concreta disponibilità a considerare le famiglie come elemento centrale del Sistema coinvolgendole e accompagnandole.

**L'approccio metodologico è centrale e le attività, i laboratori, le terapie di gruppo o individuali che costituiscono la programmazione complessiva sono così strutturate:**

1. **Attività educative:** manuali, occupazionali, cognitive, tempo libero.
2. **Attività riabilitative di tipo terapeutico:** comunicazione, abilità sociali, colloqui psicologici di sostegno.
3. **Attività di socio riabilitazione:** uscite di inserimento sociale nel quartiere, commissioni e spese sul territorio, gite mirate.
4. **Attività di gruppo o momenti individuali assistenziali di sollecitazione delle autonomie personali** (igiene e cura del corpo), e di quelle domestiche (turni di riordino centro).
5. **Attività di benessere psicofisico:** nuoto, creta, percorsi motori, pallacanestro.

**Il CDD "Spazio Giovani Autismo" , considerando la frequenza nel Servizio come momento transitorio verso la vita autonoma o comunitaria, si propone di lavorare, con i propri ospiti; nelle seguenti aree:**

- AREA SANITARIA
- AREA PSICOLOGICA
- AREA COGNITIVO COMPORTAMENTALE
- AREA ABILITA' SOCIALI, RELAZIONALI E COMUNICATIVE
- AREA CURA DELLA PROPRIA PERSONA
- AREA ABILITA' DOMESTICHE ED AUTONOMIE
- AREA MOTORIA
- AREA ABILITA' INTEGRANTI, OCCUPAZIONALI E TEMPO LIBERO

Nella sua organizzazione, il Progetto del CDD "Spazio Giovani Autismo" si articola in vari Servizi e offerte che si rifanno ai **principi espressi dalla Convenzione ONU sui diritti per le persone con disabilità e dalle "Linee guida per l'autismo"**. La presa in carico avviene attraverso la costruzione di un Progetto Individuale che si integra nel più ampio **Progetto di vita della persona**. La comunicazione, il confronto e la collaborazione con le **Famiglie** è un elemento essenziale del Progetto.

Servizi offerti

- a) valutazione (psicoeducativa – comportamentale - linguistico/comunicativa);



- b) valutazione comportamento adattivo;
- c) Presa in carico con Progetto Individuale;
- d) Interventi mirati per aree;
- e) Trattamenti educativi (ri)abilitativi
- f) Consulenza scolastica;
- g) Consulenza ad altre realtà;
- h) Anamnesi familiare;
- i) Parents training genitoriale;
- j) Formazione.

**Dal 1998 il Polo Autismo di Spazio Aperto Servizi, di cui fa parte il CDD SGA, ha aderito al Progetto Sperimentale Sindrome Autistica della Regione Lombardia ed è elemento del tavolo autismo del comune di Milano e di ATS Città Metropolitana di Milano.** Lo scopo del Progetto è di individuare le buone prassi per la presa in carico di persone affette da Disturbi dello Spettro Autistico o patologie ad essa assimilabili, secondo criteri accettati dalla comunità scientifica internazionale; di promuovere la presa in carico globale lungo ogni fase del ciclo di vita con continuità.

### **Dove si trova il CDD "Spazio Giovani Autismo"**

**Il CDD Spazio Giovani Autismo ha sede nella città di Milano, zona 3, nell'ex monastero della chiesa di S. Maria Bianca in Casoretto in Piazza S. Materno, 15 con ingresso da via Mancinelli 3.**

**E' a disposizione un parcheggio ed è raggiungibile con i mezzi pubblici:**

- **MM linea rossa fermata di Pasteur, proseguire diritto lungo via Pasteur, via D'Aviano e via Casoretto, svoltare a sinistra in via Mancinelli (10 - 15 minuti a piedi)**
- **MM linea verde fermata di Udine, prendere l'autobus numero 55 in direzione Loreto e scendere alla seconda fermata, proseguire diritto e svoltare alla prima a sinistra in via Mancinelli**
- **Autobus numero 62, scendere in via Mancinelli**

### **Apertura e giornata tipo**

**Il CDD "Spazio Giovani Autismo" è aperto dal lunedì al venerdì delle ore 9.00 alle ore 16.00. Il Servizio chiude quasi tutto il mese di agosto e nei giorni di festività. Il Servizio avrà delle aperture straordinarie il sabato in concomitanza con la festa del quartiere e dell'oratorio e/o altri eventi comunitari.**

La giornata tipo è strutturata come segue:

- ore 9.00 accoglienza
  - ore 9.30 momento di attività individuali (interne o esterne al centro)
  - ore 10.15 attività di tempo libero (interna o esterna al centro)
  - ore 10.30 momento di attività di piccolo gruppo (interna o esterna al centro)
  - ore 11.45 collaborazione nella preparazione della zona pranzo
  - ore 12,10 pranzo
  - ore 13.00 attività di economia domestica
  - ore 13.15 igiene personale
  - ore 13.30 pausa
  - ore 14.00 attività individuali (interne o esterne al centro)
  - ore 15.15 attività di tempo libero sport - individuali o di piccolo gruppo (interne o esterne al centro)
  - ore 16,00 congedo e uscita dal centro
- E' prevista un'accoglienza anticipata alle 8,30 extra orario del centro per bisogni lavorativi dei genitori.

### **Popolazione a cui il CDD "Spazio Giovani Autismo" è rivolto**

**Il centro accoglie persone di età compresa tra i 18 ed i 65 anni con diagnosi di autismo e patologie assimilabili, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale,** con riferimento agli accettati sistemi di classificazione internazionali DSM IV TR (manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali) e ICD10 (decima revisione della classificazione internazionale delle sindromi e disturbi psichici e comportamentali). In particolare accoglie persone di giovane età.

**Il Centro attiva sistematicamente dei percorsi formativi interni per l'èquipe grazie alla conoscenza ed esperienza di alcuni membri del Polo Autismo di Spazio Aperto Servizi.**

## Retta di frequenza al CDD "Spazio Giovani Autismo"

La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da una quota sanitaria e una quota sociale. **La quota sociale è di € 43,00 ed è a carico del Comune di Milano** (oltre ad una quota aggiuntiva su riconoscimento del progetto aggiuntivo) **mentre la quota sanitaria è a carico del Fondo Sanitario Regionale e varia in corrispondenza del "livello/classe di fragilità" dell'ospite, seguendo il seguente schema:**

Classe	1	€ 58,00
Classe	2	€ 54,50
Classe	3	€ 51,00
Classe	4	€ 47,50
Classe	5	€ 45,00

Pertanto **la frequenza al CDD "Spazio Giovani Autismo" è gratuita e senza oneri per le famiglie, escludendo il contributo mensa di 2,60 euro per ogni pasto consumato**; tale contributo è direttamente versato al Comune di Milano, Ragioneria Settore II, Servizio Tesoreria. Il Comune comunica annualmente le modalità per richiedere l'esenzione dal contributo mensa.

Tutti gli altri costi dei servizi offerti dal centro sono a progetto in condivisione con la famiglia.

## CDD SGA Spazio Giovani Autismo

**CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI – ACCESSO AL SERVIZIO**

### IN CHE MODO VIENE FORNITO

■ **PRESA IN CARICO CON IL COMUNE DI MILANO,**

**I referenti dei servizi sociali territoriali (assistente sociale) del Settore Servizi alla Famiglia del Comune di Milano (ente inviante) segnalano il possibile ospite agli Uffici centrali dell'area handicap i quali contattano il Direttore del CDD per concordare l'inserimento.** Per ogni persona segnalata si effettuano incontri conoscitivi con l'ente pubblico, con la scuola o con altro servizio di provenienza, e con la famiglia; vengono raccolti i dati pregressi e la storia della persona;

La presa in carico della persona disabile - apertura fascicolo - avviene attraverso la somministrazione della valutazione funzionale interna nelle varie aree e un periodo di osservazione (durata massima un mese). Al termine di tale periodo si effettua la restituzione della valutazione e dell'osservazione con l'eventuale dichiarazione di disponibilità di presa in carico da parte del Servizio.

A questo punto avviene la stipula di un programma di inserimento in accordo con l'ente pubblico e con la famiglia; si costruisce un'ipotesi progettuale - per il primo mese - condivisa con famiglia; a seguito di ciò viene costruito il Progetto Individualizzato (PI) condiviso fra le parti.

Anche le dimissioni sono concordate con l'ufficio comunale preposto, previo contatto e accordo con la famiglia oppure a seguito del trasferimento della stessa.

**Per la fornitura del servizio si fa riferimento alla convenzione stipulata con il Comune di Milano.**

### A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del Servizio, Luciano Cattaneo, al numero telefonico 02. 2829582 o 333/3880317 - tramite mail a [cpa@spazioapertoservizi.org](mailto:cpa@spazioapertoservizi.org). Presso la sede della Cooperativa "Spazio Aperto Servizi" al numero telefonico 02/4232477 o 02/425527.

**C'è la possibilità ad effettuare visite guidate al CDD "Spazio Giovani Autismo", previo appuntamento telefonico.**

### MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:

- copia certificato d'invalidità,
- copia certificato diagnostico,



- copia certificato eventuale amministratore di sostegno,
- certificati di vaccinazione,
- certificazione delle terapie in atto redatto dal medico curante,
- fotocopie di carta di identità, tessera ATS e dell'esenzione ticket,
- contratto d'ingresso controfirmato, ai sensi della D.G.R. 8496 del 26/11/2008.

## SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI



Si tiene conto, per ciascuna persona, dello sviluppo delle autonomie personali e sociali, delle abilità grosso e fino motorie, delle abilità cognitive, delle abilità relazionali comunicative e sociali, delle competenze operative ed occupazionali e, non ultima, della storia personale e familiare. I Progetti Individualizzati vengono condivisi con la famiglia all'inizio di ogni anno sociale e vengono verificati costantemente e sistematicamente. A fine anno sociale viene condivisa con la famiglia la Verifica al Progetto Individualizzato. L'équipe resta costantemente disponibile a confrontarsi con la famiglia in qualsiasi momento e con sollecitudine.

A tal fine le **figure professionali coinvolte – a cui si garantisce un'adeguata e periodica formazione** - che assistono i nostri ospiti sia all'interno che all'esterno sono:

- **responsabile del servizio**
- **psicologi**
- **medico**
- **infermiere**
- **educatori professionali,**
- **musicoterapista**
- **ausiliari socio assistenziali (A.S.A.),**
- **operatori socio sanitari (O.S.S.)**
- **istruttori di nuoto.**

Relativamente all'équipe ed a tutte le figure professionali e di volontariato chiamate a concorrere, si sottolinea che nei diversi ambiti dell'intervento il CDD ha la finalità di sensibilizzare e promuovere una cultura di "presa in carico globale della comunità sociale e locale". **Tutto il personale è fornito di tesserino di riconoscimento.**

**Inoltre viene offerto:**

- **organizzazione, nel periodo estivo, di soggiorni, al mare o in montagna o al lago, di una settimana** al fine di offrire alle famiglie una settimana di sollievo ed al gruppo degli ospiti la possibilità di incrementare le abilità personali e sociali in un'atmosfera di vacanza.

**Inoltre, senza pagare alcuna quota aggiuntiva, sono offerti i seguenti servizi:**

- **colloqui di supporto ai familiari** dei frequentanti nell'ottica di un progetto di supporto alla genitorialità interno al centro;
- **controlli periodici del medico del servizio**, che raccoglie tutte le informazioni e gli aggiornamenti rispetto a terapie, visite specialistiche, controlli, esami ed aggiorna la cartella del centro;
- **percorsi di parent training su tematiche stabilite insieme di volta in volta.**

## QUALITÀ

**L'obiettivo generale dello Spazio Giovani Autismo è il benessere della persona, la sua crescita e il mantenimento delle capacità già possedute o emergenti in un ottica di qualità di vita.** Ci si propone di lavorare intorno alla totalità della persona, considerando la frequenza al servizio come momento transitorio verso la vita autonoma o comunitaria. Si lavora in stretta collaborazione con le famiglie e si cerca di costituire tavoli di lavoro a cui possano e debbano partecipare tutti gli interlocutori interessati.

Per il raggiungimento di tale obiettivo è necessario che lo stesso sia comune e fatto proprio da tutti i protagonisti - progetto di presa in carico globale -.

Tale processo è garantito da strumenti e metodologie operative:

- valutazione psicoeducativa - TTAP - profilo psicoeducativo per adolescenti e adulti -
- valutazione comportamentale - ABC -;
- valutazione linguistico - comunicativa - T.V.L., Peabody -;
- valutazione del comportamento adattivo - Vineland;
- checklist ad uso interno, procedure di task - analysis, osservazioni informali;
- elaborazione del Progetto individuale (P.I.);
- verifiche periodiche attraverso follow-up educativi e lavoro in équipe;
- percorsi di parent training;
- formazione del personale.

Entro il primo semestre si esegue una prima verifica generale al progetto con l'eventuale aggiornamento o adattamento del PI.

Inoltre, per strutturare gli spazi e i tempi, per organizzare i materiali rispetto alle varie attività previste vengono utilizzati strumenti di lavoro suggeriti dall'approccio psicoeducativo e dalla Comunicazione Aumentativa Alternativa.

**Gli operatori dello SGA hanno una formazione teorico - pratica sull'autismo e sull'approccio psicoeducativo, oltre a specifiche competenze sulla valutazione, sull'area della comunicazione e dell'interazione sociale. I membri dell'équipe partecipano a corsi di aggiornamento e perfezionamento, oltre che a confronti educativi con altre realtà che si occupano di Autismo.**

**E' prevista inoltre la supervisione psicologica come strumento di supporto all'équipe** di lavoro, durante la quale si affrontano eventuali nodi critici a diversi livelli: relazione con gli ospiti, con le famiglie, con l'équipe.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI**

Al fine di garantire una maggiore tutela e partecipazione degli ospiti nella gestione del servizio, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- il questionario di soddisfazione: è somministrato annualmente alle famiglie durante la riunione plenaria di presentazione delle attività di inizio anno. A seguito delle risposte ottenute, sono previste delle iniziative di miglioramento rispetto ai nodi critici emersi.
- gestione reclami: ogni famiglia è in possesso dell'apposito modulo, in quanto allegato alla presente " Carta dei Servizi ".

**Ogni ospite o suo familiare o suo tutore può avere accesso alla documentazione socio sanitaria o ottenere il rilascio della stessa, come per motivi di trasferimento dell'ospite stesso ad altra struttura, tramite richiesta, anche telefonica, al direttore del CDD e previo appuntamento che verrà fissato entro sette giorni dalla richiesta.**

Eventuali modifiche apportate alla presente Carta dei Servizi vengono comunicate alle famiglie tramite specifica lettera.

Il Responsabile delle relazioni con il pubblico per il CDD Spazio Giovani Autismo, nonché referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ASL, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri) è lo stesso Responsabile del servizio.

Per eventuali contenziosi è competente il Foro di Milano.



## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

**SERVIZIO FREQUENTANTE**

**Anno 2019**

**CDD "Spazio Giovani Autismo"**

Si prega di individuare e segnare per ogni domanda il grado di soddisfazione:

- 1. Siete soddisfatti del grado e delle modalità di comunicazione fra Voi e il direttore dello SGA (colloqui annuali e disponibilità all'occorrenza)?**

**PER NIENTE                                      POCO                                      ABBASTANZA                                      MOLTO**

- 2. Siete soddisfatti delle modalità dell'intervento educativo e di assistenza da parte dell'équipe dello SGA?**

**PER NIENTE                                      POCO                                      ABBASTANZA                                      MOLTO**

- 3. Siete soddisfatti del grado e delle modalità di comunicazione fra Voi e l'educatore di riferimento (colloqui personali, telefonici e/o diario)?**

**PER NIENTE                                      POCO                                      ABBASTANZA                                      MOLTO**

- 4. Siete soddisfatti e condividete il Progetto Individualizzato?**

**PER NIENTE                                      POCO                                      ABBASTANZA                                      MOLTO**

- 5. Siete soddisfatti della programmazione offerta (attività, laboratori)?**

**PER NIENTE                                      POCO                                      ABBASTANZA                                      MOLTO**

- 6. Siete soddisfatti dell'orario di apertura del servizio?**

**PER NIENTE                                      POCO                                      ABBASTANZA                                      MOLTO**

- 7. Siete soddisfatti degli spazi nei quali opera lo SGA?**

**PER NIENTE                                      POCO                                      ABBASTANZA                                      MOLTO**

- 8. Siete soddisfatti del rapporto con lo psicologo del Centro?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**9. Siete soddisfatti dei momenti aggreganti offerti alle famiglie (riunioni, altro)?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**10. Siete soddisfatti della comunicazione con gli altri frequentanti e le loro famiglie?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**11. Siete soddisfatti del lavoro svolto dallo SGA relativamente all'autismo (Coordinamento Regionale, Comune)?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**11. Siete soddisfatti dei rapporti con il medico di riferimento del CDD?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**EVENTUALI OSSERVAZIONI:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## MODULO DI RECLAMO

Il modulo di reclamo è predisposto allo scopo di poter presentare reclamo alla Cooperativa nel caso in cui si verificano inadempimenti nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa carta da ciascun servizio.

Il modulo va compilato con il maggior numero di informazioni possibile e va consegnato al **responsabile della qualità** della Cooperativa.

Entro 48 ore – a seconda del tipo di reclamo – viene data comunicazione sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

### MODULO GESTIONE RECLAMI

**Data** \_\_\_\_\_

**Segnalazione diretta del cliente**

**Segnalazione telefonica**

**Nome Cliente**

---

---

---

---

---

**Responsabile del servizio o referente della Cooperativa**

---

---

---

**Descrizione del problema riscontrato/reclamo**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del cliente (eventuale)**

---

**Firma del ricevente**

---