



bozza

Servizio di Assistenza Domiciliare PLUS Ambito Distretto di Oristano

INDICE

1. PRINCIPI GENERALI	pag.
2. FINALITÀ E VALORI	pag.
3. IL SERVIZIO	pag.
4. L'AMBITO TERRITORIALE.....	pag.
5. I DESTINATARI.....	pag.
6. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO	pag.
7. GLI INTERVENTI.....	pag.
8. IL PERSONALE.....	pag.
9. SISTEMA DI ACCESSO AL SERVIZIO	pag.
10. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SAD.....	pag.
11. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE URGENTE DEL SAD.....	pag.
12. IL BUONO SERVIZIO.....	pag.
13. MONITORAGGIO E VERIFICHE.....	pag.
14. TUTELA DELLA PRIVACY	pag.
15. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO	pag.
16. AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO ...	pag.
17. SCHEDA INFORMATIVA SINTETICA DELLA DITTA.....	pag.
18. SCHEDA INFORMATIVA SINTETICA DEL COMUNE CAPOFILA.....	pag.

1. PRINCIPI GENERALI

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire il rispetto dei principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA** I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- **IMPARZIALITA'** Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITA'** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.
- **DIRITTO DI SCELTA** Il cittadino è libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.
- **PARTECIPAZIONE** Agli Utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra Responsabili del Servizio, familiari e utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

2. FINALITÀ E VALORI

La Cooperativa La Clessidra, al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, persegue le seguenti Finalità e Valori fondamentali:

- Permettere all'Utente di rimanere al proprio domicilio rimuovendo gli ostacoli tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona;
- Prefiggersi il benessere psico-fisico dell'Utente, grazie ad interventi che prevenano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età;
- Mantenere le capacità residue delle persone non-autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- Valorizzare e sostenere le risorse della rete parentale che quotidianamente sono impegnate nella cura di persone non-autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- Evitare ricoveri impropri in strutture sanitarie o socio-sanitarie;
- Contrastare l'emarginazione e l'isolamento, mantenendo e sostenendo le relazioni affettive, familiari e sociali indispensabili per vivere in maniera autonoma;
- Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche;
- Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi presenti, per favorire la partecipazione degli Utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni;
- Assicurare interventi personalizzati e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'Utente e del suo stato di salute;
- Garantire all'Utente e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione del servizio e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

3. IL SERVIZIO

Il servizio di assistenza domiciliare si discosta dai vecchi provvedimenti di tipo assistenzialistico (ospedalizzazione, ricovero in strutture residenziali), spesso inefficaci perché non rispondenti ai bisogni e alle esigenze proprie di ogni singolo individuo. La prerogativa principale di questo intervento è quella di portare il supporto ed il sostegno alle persone in disagio socio-psico-fisico all'interno del proprio nucleo familiare e sociale di appartenenza, contribuendo a mantenere e a rafforzare la relazione familiare e sociale e a recuperare la propria autonomia e indipendenza.

4. L'AMBITO TERRITORIALE

E' individuato nel Distretto Sanitario di Oristano che comprende i seguenti Comuni: Allai, Baratili S. Pietro, Bauladu, Cabras, Milis, Narbolia, Nurachi, Ollastra, Oristano, Palmas Arborea, Riola Sardo, Samugheo, San Vero Milis, Santa Giusta, Siamaggiore, Siamanna, Siapiccia, Simaxis, Solarussa, Tramatzu, Villanova Truschedu, Villaurbana, Zeddiani, Zerfaliu.

5. I DESTINATARI

Fruitori dei servizi domiciliari sono i cittadini residenti nei 24 Comuni afferenti all'ambito PLUS del Distretto di Oristano, per i quali le singole Amministrazioni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato attraverso l'erogazione di un Buono servizio (voucher). Qualora dovesse verificarsi eccezionalmente la richiesta del servizio da parte di cittadini domiciliati presso i Comuni suddetti, ma residenti in altro Comune non afferente all'ambito, l'intervento e il servizio potrà essere erogato previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna a rifondere al Comune capofila (il Comune di Oristano), l'intera somma per il servizio reso.

6. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Dopo una prima valutazione, preliminarmente all'erogazione del servizio domiciliare viene redatto un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della ditta scelta. La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dall'operatore sociale. Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

7. GLI INTERVENTI

Il Servizio prevede i seguenti interventi:

ALZATA

MESSA A LETTO

CURA DELLA PERSONA

MOBILIZZAZIONE

CURA DELLA CASA

CONTROLLI E VERIFICHE: PREPARAZIONE E AIUTO NELL'ASSUNZIONE DEI FARMACI, VIGILANZA E CONTROLLO

PREPARAZIONE DEL PASTO NEL DOMICILIO DELLA PERSONA

LAVAGGIO E/O STIRATURA DI BIANCHERIA A DOMICILIO

ACCOMPAGNAMENTO

COMMISSIONI

COMPAGNIA

GESTIONE PATRIMONIALE-AMMINISTRATIVA DI PERSONE SOTTOPOSTE A PROVVEDIMENTO DI TUTELA

SERVIZIO PASTI A DOMICILIO: RIVOLTO ALLA PERSONA SOLA, SENZA ADEGUATO SUPPORTO FAMILIARE, IN STATO DI NON AUTOSUFFICIENZA. Il servizio comprende la preparazione e la fornitura presso il domicilio degli utenti. I pasti saranno costituiti sempre da un primo, un secondo con contorno, frutta, pane e acqua. La composizione del pasto (escluse le diete speciali che saranno fornite su richiesta) è quella stabilita nelle tabelle dietetiche approvate dal Servizio di Igiene Pubblica della ASL n. 5 di Oristano.

8. IL PERSONALE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare prevede il coinvolgimento di diverse figure professionali.

IN SEDE COMUNALE

-il responsabile del servizio sociale, con funzioni di programmazione e monitoraggio;

-l'assistente sociale, con funzioni di supporto al responsabile del servizio.

IN SEDE COMUNALE/DOMICILIARE E DECENTRATA

- Supervisore area SAD
- Coordinatore
- Operatore socio sanitario
- Assistenti domiciliari generiche
- Consulente psicologo

COMPETENZE E RESPONSABILITÀ DELLE SINGOLE PROFESSIONALITÀ

Supervisore

Raccorda, supporta e verifica il lavoro del coordinatore e delle risorse umane coinvolte nel servizio

Coordinatore

Le attività verranno, svolte in sinergia e collaborazione con l'Assistente Sociale Comunale, saranno principalmente:

- coordinare l'équipe degli operatori;
- mantenere contatti costanti e significativi con il territorio;
- interfacciarsi con la stazione appaltante;
- monitorare l'andamento degli interventi, specie in funzione del raggiungimento degli obiettivi individuati;
- curare la gestione documentale delle cartelle relative agli utenti;
- condividere i piani di formazione con il resto dell'équipe;
- redigere relazioni di aggiornamento;
- affiancare l'équipe nelle problematiche derivanti dalla relazione professionale tra gli stessi e gli utenti.

Operatori Socio Assistenziali

Forniscono prestazioni igienico-sanitarie e socio-assistenziali, provvedono alla cura dell'igiene dell'utente, del suo ambiente domestico e della sua autonomia.

Assistenti domiciliari generiche

Provvedono all'igiene e alla cura dell'ambiente domestico.

Consulente Psicologico

Supporta l'utente e la sua famiglia nel carico emotivo e psicologico.

9. SISTEMA DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al Servizio Assistenza Domiciliare avviene, prioritariamente, su richiesta dell'interessato al Comune di residenza. In particolari situazioni di disagio, la segnalazione può essere effettuata da parte dei familiari, dal medico di famiglia dell'assistito, dai servizi sociali e/o sanitari competenti territorialmente e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio. Per accedere allo stesso è necessario presentare la domanda all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza, su apposita modulistica, con relativi documenti allegati. L'ufficio potrà richiedere ogni documentazione ulteriore ritenuta utile per la valutazione dell'istanza. La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale, secondo quanto previsto **dal presente regolamento (o dal presente documento???)**.

10. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SAD

Il Servizio Sociale del Comune di residenza, acquisita la domanda, provvede all'istruttoria della stessa, per l'accertamento dei requisiti di ammissibilità. Successivamente procede con propri strumenti professionali alla valutazione ed alla misurazione del bisogno socio-assistenziale e quantifica l'intervento, anche in relazione alle risorse finanziarie disponibili. I tempi per l'istruttoria della domanda non dovranno essere di norma superiori ai 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione, finalizzati alla determinazione dell'ammissione o del diniego che dovranno essere comunicati per iscritto all'interessato. In caso di ammissione, il Servizio Sociale Comunale presenta all'interessato l'elenco delle ditte accreditate e le relative carte dei servizi affinché lo stesso possa effettuare la scelta della Ditta che erogherà il servizio. Verrà inoltre istituito un calendario di reperibilità mensile delle Ditte accreditate, che a rotazione garantiranno la presa in carico di eventuali casi segnalati dal Servizio Sociale nell'ipotesi in cui il cittadino e/o il suo familiare di riferimento non siano nelle condizioni di poter procedere autonomamente alla scelta della Ditta e/o durante l'arco di tempo necessario per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno del

richiedente il servizio. Il Servizio Sociale, il destinatario o familiare predispongono un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) (Vedi paragrafo 8). Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (ad esempio: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente al Comune). La ditta prescelta trasmette direttamente o per posta elettronica certificata (P.E.C.) al Servizio Sociale del Comune di residenza del beneficiario copia del contratto di fornitura sottoscritto, immediatamente o comunque prima dell'avvio del servizio. Il Servizio Sociale, a seguito del ricevimento del contratto di fornitura sottoscritto, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio" di Assistenza domiciliare ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta ed il PLUS). A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dalla ditta scelta il Servizio di assistenza domiciliare.

ORARIO DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere garantito per tutta la durata dell'accreditamento, senza soluzione di continuità, e sarà articolato nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle ore 20.00 nel periodo da ottobre a maggio e dalle ore 7,00 e le ore 22,00 nel periodo giugno – settembre, per 6 giorni la settimana da lunedì a sabato, escluse festività infrasettimanali, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza. Per situazioni di particolare emergenza potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie, alla domenica e alle festività infrasettimanali.

11. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE URGENTE DEL SAD

Qualora si verificano situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il piano assistenziale (situazione di bisogno socio-sanitario di utente solo o con rete familiare inadeguata, eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel

compito di cura, situazioni di abbandono, ecc.). La Ditta si attiverà entro 24 ore dalla comunicazione dell'operatore sociale.

12. IL BUONO SERVIZIO (VOUCHER)

È lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario. Il Buono servizio, che dovrà essere allegato al P.A.I., autorizza il cittadino utente a fruire degli interventi di assistenza in esso specificati.

DURATA E CAUSE DI CESSAZIONE DEL BUONO SERVIZIO

È strettamente connesso alla durata del P.A.I. Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere rimesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli. Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono servizio che sostituisce il precedente. Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno n.7 giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e alla Ditta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'operatore sociale referente del caso. In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per ricovero, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore. L'utente può, altresì, richiedere alla Ditta ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio, ricompresi tra quelli previsti dagli interventi sopra indicati (Vedi paragrafo 9) i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente.

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o un suo familiare di riferimento deve comunicare all'operatore sociale responsabile del caso e alla Ditta la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 17 del giorno prima, per l'intervento di alzata, ed entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso per altri interventi. Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono servizio, l'operatore sociale responsabile del caso valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.). L'operatore sociale responsabile del caso, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione della persona assistita, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni in cui il beneficiario o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica via fax o e-mail alla Ditta l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa. La Ditta ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Servizio Sociale del Comune competente la riscontrata assenza dall'abitazione della persona. In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dal Servizio Sociale o nel Buono servizio. Nel caso in cui emergano particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, l'operatore sociale responsabile del caso potrà proporre l'erogazione di alcune prestazioni in relazione al bisogno rilevato (es. preparazione pasti tritati e/o liquidi non forniti dall'ospedale, aiuto nella somministrazione degli stessi, lavaggio e cambio biancheria; piccole commissioni).

UTENTI NON BENEFICIARI DEL BUONO SERVIZIO

Possono avvalersi del Servizio anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda. Essi si rivolgono direttamente alla Ditta, con cui stipulano un contratto nel quale sono indicati operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per la Ditta di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

13. MONITORAGGIO E VERIFICHE

REQUISITO	TEMPI DI VERIFICA	MODALITÀ	SOGGETTI COINVOLTI
Rispetto dello standard minimo di personale e assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza con garanzia di figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza	Ogni 6 mesi o a seguito di segnalazione da parte dei Comuni	Presentazione, da parte del Fornitore, del prospetto aggiornato con l'indicazione delle figure professionali impegnate nell'esecuzione del servizio e il numero dei buoni servizio gestiti	Ufficio PLUS
Attivazione del Servizio entro 24 ore dalla richiesta del servizio per situazioni urgenti	Ogni volta che si attiva un intervento urgente	Verifica costante da parte del Servizio sociale competente attraverso il ricevimento delle comunicazioni di attivazione dell'intervento da parte della ditta Fornitrice.	Servizi sociali dei Comuni
Presenza dello sportello informativo, e standard dichiarati in fase di	Ogni 6 mesi	Verifica in loco e compilazione verbale	Ufficio PLUS

accreditamento			
Formazione degli operatori	Ogni 6 mesi	Presentazione, da parte della Ditta, di una relazione contenente l'oggetto della formazione, l'elenco nominativo dei partecipanti, l'indicazione dell'Ente di formazione, delle date, dei luoghi e degli orari di svolgimento.	Ufficio PLUS
Carta dei Servizi		Verifica costante da parte del Servizio sociale competente del rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi	Servizi Sociali dei Comuni
Reclami e disservizi	Ogni sei mesi	Relazione, da parte del Fornitore, sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione del problema segnalato.	Ufficio PLUS
		Verifica costante da parte del Servizio sociale competente, anche attraverso le segnalazioni e i reclami riferiti ai Fornitori, pervenuti al Comune.	Servizi Sociali dei Comuni
Soddisfazione degli utenti	Annuale	Relazione, da parte della Ditta, sui questionari di gradimento dell'utenza	Ufficio PLUS

14. TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 sulla privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- Esecuzione della prestazione;
- Corretta compilazione della cartella utente;
- Svolgimento delle attività;
- Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono trattati mediante idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento della Visita domiciliare, all'Utente o al Familiare viene richiesto, attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

Nel rispetto della normativa sulla privacy, il personale non può fornire alcuna informazione telefonica relativa agli utenti afferenti al servizio.

La cooperativa è, inoltre, in possesso del Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati (D.P.S.), redatto per soddisfare tutte le misure minime di sicurezza che devono essere adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.

15. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

DIRITTI

Diritto all'informazione: i/le cittadini/e hanno il diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili sulla qualità e sulle modalità di erogazione delle prestazioni offerte dai singoli servizi, sui criteri di accesso e di utilizzo, nonché sull' eventuale obbligo di partecipazioni ai costi.

Diritto al rispetto della propria dignità personale: i/le cittadini/e che si rivolgono ai nostri servizi hanno il diritto di ricevere un trattamento attento e rispettoso che tuteli la propria dignità personale.

Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato: tutti/e gli/le utenti del servizio hanno il diritto allo stesso trattamento a parità di situazione di bisogno, senza privilegi o discriminazioni. Hanno anche il diritto ad un'elaborazione e gestione individualizzata del proprio programma di assistenza e sostegno, che tenga conto delle loro capacità e dei loro bisogni e desideri specifici.

Diritto alla partecipazione/condivisione: gli utenti dei nostri servizi hanno sin dall'inizio il diritto di partecipare e condividere le decisioni che riguardano la pianificazione, l'attuazione e la valutazione del proprio programma di assistenza e sostegno ed il coinvolgimento di altri servizi e professionisti.

Diritto alla Privacy: gli/le utenti dei nostri servizi hanno il diritto che i loro dati personali vengano trattati in modo riservato e responsabile, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di privacy.

Diritto alla trasparenza: gli/le utenti dei nostri servizi hanno il diritto di essere informati sulle procedure e sulle modalità di decisione riguardanti la propria persona.

Diritto di accesso alla documentazione: gli/le utenti dei nostri Servizi hanno il diritto, nell'ambito della normativa vigente, di accedere alla documentazione ufficiale riguardante la loro persona o di richiederne copia.

Diritto di proposta e reclami: le persone che usufruiscono dei nostri servizi hanno il diritto di esprimere proposte di miglioramento o reclami in merito alla qualità dei servizi offerti. Questo è possibile sia oralmente, in colloquio diretto o telefonico, che per iscritto, per posta, fax o E-mail, con propria firma.

DOVERI

Rispetto degli accordi: gli/le utenti del servizio sono tenuti a rispettare sia gli accordi presi verbalmente che quelli presi per iscritto.

Disdetta tempestiva delle prestazioni: a prescindere dal motivo, se un/a utente non necessita o non desidera più ricevere delle prestazioni precedentemente concordate, è tenuto/a a disdire la prestazione.

16. AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni tre anni.

17. SCHEDA INFORMATIVA SINTETICA DELLA DITTA

Nome Ditta	Soc. Coop. Soc. La Clessidra
Sede Operativa	Villacidro
Via	San Gavino 27
Telefono	0709334078
Fax	0709334078
Email	info@cooperativaclessidra.it
Pec	laclessidra@sicurezzapostale.it
Sito	www.cooperativaclessidra.it
Numero telefonico dedicato	327.9235662

ORARIO APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO SEGRETERIA

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato domenica
11.00-13.00	15.00-18.00	11.00-13.00	15.00-18.00	su appuntamento	CHIUSO

18. SCHEDA INFORMATIVA SINTETICA DEL COMUNE CAPOFILA

Via:	
Telefono:	
Fax:	
Email:	

ORARIO APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO PLUS

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato domenica