



# CARTA DEI SERVIZI

*Unità d'offerta*  
*“ADI Grandangolo”*

*sede di Sondrio*  
*e sede operativa di Morbegno*

*- ambiti Sondrio, Morbegno, Dongo -*

## Revisione n.8 del 04/04/2022

### Perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di presentazione generale della cooperativa, di tutela e partecipa: del cittadino alla valutazione della qualità dei servizi sociali e sanitari erogati.  
In particolare si propone di:

- Rispondere al diritto del cittadino all'informazione e alla trasparenza sui servizi erogati;
- Rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- Rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quello dichiarato.

L'opuscolo che presentiamo costituisce la Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata erogato sul territorio del Distretto Socio-Sanitario di Sondrio di GRANDANGOLO Società Cooperativa Sociale. Tale servizio avviene in forza dell'accreditamento di unità d'offerta socio-sanitaria di assistenza domiciliare integrata. La Carta dei Servizi vuole essere un documento che Le consente di orientarsi nel panorama di servizi alla persona e di conoscere meglio la nostra organizzazione, i servizi che offre e gli obiettivi che persegue al fine di rispondere in modo sempre più appropriato ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative. La Carta dei Servizi è uno strumento messo a Sua disposizione per contribuire direttamente ed efficacemente allo sviluppo del percorso assistenziale. Per questo La invitiamo ad offrirci i Suoi suggerimenti ed i Suoi consigli nonché a segnalarci gli eventuali disservizi.



#### **Note importanti**

In riferimento al testo di questo documento:

- sono state utilizzate numerose sigle che hanno lo scopo di abbreviare il testo. Ci scusiamo se in alcune frasi l'uso ripetuto di tali sigle può determinare un "appesantimento" del testo;
- per riferirsi ai destinatari del servizio domiciliare sono stati utilizzati termini quali "utente", "paziente", "assistito": è una scelta che ha il solo intento di facilitare la comprensione del funzionamento del servizio. Avremmo preferito parlare solo di PERSONA, poiché nel nostro "fare servizi" prestiamo attenzione anzitutto alla relazione interpersonale.

#### **Premessa**

La Cooperativa Sociale Grandangolo nasce il 1° gennaio 2018 da un percorso di fusione tra due storiche cooperative sociali del territorio: "Insieme" attiva sul territorio di Morbegno, "Il Granello" attiva nell'area di Sondrio. Una nuova identità che assume l'eredità delle due organizzazioni, amplia i propri servizi, aggrega le lavoratrici, i lavoratori e i numerosi soci.

Grandangolo nasce a partire dal percorso di collaborazione tra le 2 cooperative che insieme ad altre del territorio hanno costruito un importante tassello della cooperazione sociale della provincia; oggi partecipano al Consorzio Solco e aderiscono a Confcooperative dell'Adda. La sfida è quella di armonizzare una dimensioni di impresa più significativa con la cultura al lavoro di comunità e uno stile di gestione delle risorse umane attenti ai bisogni delle persone: dipendenti, utenti, clienti.

#### **Mission della cooperativa e politiche complessive**

Nella mission di Grandangolo è forte e presente il lavoro con la comunità: il benessere si compone di cura, di assistenza, ma anche dell'appartenenza a un contesto che sia la famiglia o la comunità; ciò che è importante è alleviare le difficoltà e la solitudine, favorire la relazione e far sentire le persone parte di qualcosa di più di un semplice servizio.

A tale scopo la cooperativa in questi anni ha costruito legami e instaurato collaborazioni con i soggetti

pubblici e del privato sociale che operano nell'ambito dei servizi a favore della popolazione anziana, disabile, adulta in situazioni di fragilità e minori.

Nello specifico la Cooperativa si occupa di:

- servizi domiciliari socio-assistenziali e socio-sanitari
- servizi educativi a minori e adulti con disabilità, a famiglie e minori in difficoltà
- progetti di coesione sociale e di promozione delle politiche giovanili, attività di doposcuola
- progetti territoriali di sviluppo di comunità
- SFA e CSE presso il Centro "I Prati" di Regoledo di Cosio
- Sperimentazione nell'ambito del progetto Dopo di Noi L.N. 112/2016
- servizi residenziali per anziani
- centro Terapeutico e Riabilitativo Semiresidenziale per minori affetti da autismo
- sportelli Assistenti Familiari a Sondrio e Morbegno

### **Formazione del personale**

La formazione del personale, sia in ambito professionale che cooperativo, rappresenta uno strumento fondamentale ad assicurare un continuo aggiornamento delle competenze, lo sviluppo di capacità progettuali e di qualificazione dei servizi. Ogni anno la cooperativa pianifica il Programma di formazione rivolta alle diverse professionalità.

### **Partecipazione dei cittadini alla verifica del servizio**

La cooperativa tutela i propri clienti/utenti offrendo loro la **possibilità di formulare suggerimenti e segnalare eventuali reclami** tramite:

- Colloquio personale e diretto con i referenti della cooperativa.
- Segnalazione telefonica, via fax o e-mail.
- Compilazione di apposito modulo reclami/suggerimenti.

### **I nostri clienti**

- » Privati Cittadini
- » Enti Pubblici
  - ATS della Montagna
  - ASST Valtellina e Alto Lario
  - Amministrazioni Comunali
- » Fondazioni Case di Riposo

### **Le collaborazioni**

- Consorzio Provinciale delle cooperative sociali SOL.CO Sondrio.
- Confcooperative dell'Adda.
- Cooperative sociali della provincia di Sondrio.
- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di promozione sociale e culturale
- Enti pubblici

### **Gli organi istituzionali della cooperativa**

Grandangolo è una cooperativa sociale, i suoi organi istituzionali sono:

- *Assemblea dei Soci*

Formata da tutti i soci della cooperativa, ne costituisce il massimo organo. Definisce gli orientamenti strategici ai quali si devono conformare tutti gli organi sia politici che operativi della cooperativa.

- *Presidente*

E' il legale rappresentante della cooperativa; risponde della stessa in sede civile e penale, nella misura prevista dalla legislazione vigente. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione.

• **Consiglio di Amministrazione**

E' l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le strategie della cooperativa mediante l'organizzazione ed allocazione delle risorse umane, finanziarie ed immobiliari. E' eletto dall'Assemblea dei soci e rimane in carica per un triennio.

*Amministratori in carica*

Presidente	Mascia Grippa
Consiglieri	Anna Viola Bellotti
	Marinella De Vittorio
	Gino Pedrotti
	Francesca Canazza
	Pontiggia Raffaele
Vicepresidente	Marzia Scinetti

**DESCRIZIONE ORGANIZZAZIONE INTERNA U.D.O.**

**Direttore della produzione e Responsabile d'area**

Sono referenti per ATS e ASST per le questioni che afferiscono ad aspetti contrattuali e a specifici interventi che esulano dalla consueta attività del servizio (sperimentazioni, profili straordinari -ex profilo adi covid...).

Adempie al debito informativo e si occupa della stesura di bandi afferenti all'UDO

Supervisiona l'operato dei coordinatori e degli operatori e supporta i coordinatori nella gestione di eventuali criticità operative o legate alla gestione del personale.

Discute con il coordinatore la raccolta del fabbisogno formativo e la condivide con il referente formazione

Verifica con il referente Covid e l'RSPP la corretta attuazione delle procedure di prevenzione covid-19

**Coordinatori**

Sono i responsabili della gestione dei servizi e in particolare del soddisfacimento delle esigenze espresse dai clienti/utenti; coordinano il personale, pianificano gli interventi, verificano la qualità dei servizi erogati, sono referenti per gli utenti/clienti, i familiari e i Committenti; propongono iniziative di formazione ed aggiornamento per gli operatori dei servizi. Supervisionano la corretta tenuta della documentazione **Sono i referenti per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali.**

**Operatori e collaboratori**

- infermieri, fisioterapisti, oss/asa
- Educatori, psicologi
- Medici
- Impiegati area amministrativa/segreteria
- Volontari

Tutti gli operatori sono riconoscibili all'esterno da un apposito cartellino identificativo che riporta fotografia, nome, iniziale del cognome e profilo professionale.

**Referenti COVID**

Come previsto dall'allegato A della DGR 3226 e al fine di assicurare che vengano applicate e aggiornate le indicazioni per la prevenzione e il controllo dell'infezione da SARS-Cov-2 nell'ambito del servizio ADI, da tutto il personale coinvolto e dagli utenti, dai parenti e da eventuali altri assistenti familiari conviventi, la cooperativa, nella figura del rappresentante legale, nomina un Responsabile COVID che si coordina con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione, il medico del lavoro, il rappresentante dei lavoratori

per la sicurezza e valuta con cadenza regolare l'applicazione delle misure di sicurezza, eventuali criticità o necessità di rivalutazione dei rischi di contagio e delle procedure in essere.

Opera in stretto coordinamento con il referente generale COVID della cooperativa Grandangolo che ricopre anche l'incarico di R.S.P.P e Responsabile della Sicurezza con deleghe del Datore di Lavoro.

Compiti, responsabilità, nomine e modalità di funzionamento sono indicati nella procedura generale: *GEST. EM. C19 DELIB. R.L. 3226 VER 1.0 del 26-06-2020*, Parte integrante del presente documento.

***Responsabile area domiciliare***

*Mascia Grippa*

***Responsabile sanitario e referente COVID***

*Dr. Donato Valenti*

***Coordinamento ADI/Voucher Socio-Sanitario di unità d'Offerta Unica Sondrio***

*Andrea Bonelli*

***Coordinamento ADI/Voucher Socio-Sanitario sede operativa di Morbegno e di Dongo***

*Barbara Scortaioli*

***Referente della formazione***

*Elena Bottà*

***Referente attività di valutazione e miglioramento qualità***

*Dr. Donato Valenti*

***RSPP e referente COVID generale della cooperativa***

*Gino Pedrotti*

***Responsabile Sistema Informativo***

*Katia Agnelli*

***Segreteria***

*Stefania Cattellini*

## **DESCRIZIONE ADI Grandangolo**

### **Obiettivi**

L'assistenza domiciliare integrata è un servizio erogato direttamente a casa del paziente che comprende, a seconda dei casi, prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative, socio-assistenziali e di supporto psicologico ed educativo.

E' finalizzata ad assicurare un supporto per:

- Favorire il benessere e la cura della persona in condizione di temporanea o definitiva fragilità
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale
- Sostenere la famiglia e i caregiver nel percorso di cura

### **Servizi erogati**

Gli interventi domiciliari assicurano cure infermieristiche (prelievi, medicazioni), cure riabilitative (cicli di terapia), cura della persona (igiene della persona, spugnature a letto, bagno...), supporto educativo e psicologico; sono realizzati secondo gli specifici profili di cura assegnati e modulati in base alle necessità dell'utente.

### **Destinatari del servizio**

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è rivolto a tutti i cittadini che necessitano di cure socio sanitarie presso il proprio domicilio in quanto, in via temporanea o definitiva, impossibilitati ad accedere autonomamente ai servizi del territorio. **L'ADI è un servizio gratuito accreditato dall' Agenzia di tutela della**

*salute Montagna (ATS)*. Il servizio si realizza in stretta collaborazione con il medico di famiglia che rimane il responsabile della cura.

### **Ambiti territoriali di intervento**

Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare Integrata:

- tutti gli Assistiti residenti sul territorio dei Distretti di Sondrio, di Morbegno e di Dongo ai quali sia stato assegnato un titolo d'acquisto di prestazioni sanitarie domiciliari
- gli assistiti residenti in Provincia di Sondrio, domiciliati a Sondrio, a Morbegno e a Dongo
- gli assistiti residenti nella Regione Lombardia, domiciliati a Sondrio a Morbegno e a Dongo, previa autorizzazione dell'ATS di provenienza
- gli assistiti residenti in altre Regioni, domiciliati a Sondrio, previa autorizzazione della ATS della Regione di provenienza

### **Condizioni che danno diritto all'accesso e criteri di accoglienza della domanda**

#### Requisiti generali:

- Diagnosi accertata;
- Necessità di erogazione di attività/prestazioni eseguibili in ambito domiciliare;
- Consenso Informato sottoscritto dal Paziente o, in caso di sua impossibilità, da un suo familiare o convivente;
- Consenso alle cure domiciliari
- Necessità di trattamenti orientati al miglioramento della qualità della vita ed al controllo dei sintomi (bisogni sanitari ed eventualmente, socio-assistenziali).

#### Requisiti specifici:

- Presenza costante e/o continua di un familiare o convivente in grado di fornire assistenza informale sulla base delle condizioni generali del Paziente;
- Accessibilità e idoneità della collocazione abitativa (servizi igienici interni all'abitazione; condizioni igieniche generali compatibili con l'assetto domiciliare);
- Assenza di specifiche barriere architettoniche che comprometterebbero l'efficacia delle attività e la sicurezza di Pazienti e Operatori.

### **Criteri di presa in carico**

**L'attivazione del servizio di ADI avviene attraverso le seguenti modalità:**

- **Prescrizione del medico di medicina generale/pediatra di libera scelta;**
- **Prescrizione del medico del reparto ospedaliero all'atto della dimissione (dimissione protetta).**

L'ASST, attraverso lo Sportello Cure Domiciliari, assegna, sulla base di una specifica valutazione multidimensionale del caso, basata cioè su specifici elementi di natura clinica, funzionale, socio-economica e relazionale, uno specifico profilo di cura. Il cittadino o un suo familiare individua uno degli Enti accreditati dalla ASST per assicurare le prestazioni A.D.I. il quale provvede alla presa in carico del paziente.

### **Dimissioni**

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I., l'assistito è dimesso poiché vengono meno i suoi bisogni assistenziali. Qualora invece, alla scadenza del PAI si rilevasse la necessità di proseguire con il servizio, il coordinatore ADI, in accordo con l'operatore ed il medico di medicina generale, procede alla richiesta di proroga.

### **Dimissioni per trasferimento ad altra struttura**

Qualora l'utente, con un servizio ADI aperto, fosse trasferito in una struttura ospedaliera e/o RSA, il coordinatore ADI si impegna a comunicare tempestivamente la variazione all'ATS di riferimento e a rendere

disponibile alle strutture, se richiesta, tutta la documentazione sanitaria personale contenuta nel fascicolo assistenziale.

### Modalità di Erogazione del servizio

A seguito della sottoscrizione del PAI la Cooperativa s'impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente e ad attivarli con le figure sanitarie competenti. Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un fascicolo domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

### Prestazioni erogate e attività eseguite

Gli interventi domiciliari assicurano cure infermieristiche (prelievi, medicazioni...), cure riabilitative (cicli di terapia), cura della persona (igiene della persona, spugnature a letto, bagno...), supporto educativo e psicologico; sono realizzati secondo gli specifici profili di cura assegnati e modulati in base alle necessità dell'utente. Tutte le attività svolte dagli operatori sono definite all'interno di procedure codificate e periodicamente controllate e revisionate. La Cooperativa nel corso degli anni si è dotata di numerosi **protocolli operativi** studiati ed elaborati con il Direttore Sanitario e da tempo resi operativi sul campo con l'ottenimento di buoni risultati.

### Profili di cura disponibili

L'assistenza domiciliare è erogata secondo i seguenti profili, modulati in base alle necessità dell'utente in termini di intensità assistenziale:

Profilo	Definizione livello LEA (Assistenza Domiciliare)	Natura del bisogno (valutazione)
<i>Estemporanea</i>	Principalmente prelievo venoso/gestione catetere vescicale	Sociosanitario
<i>Prestazionale</i>	Fleboclisi a ciclo/gestione catetere vescicale/fisioterapia a bassa intensità	Sociosanitario
<b>Assistenziali</b>		
<b>1</b>	Assistenza Domiciliare integrata di primo livello	Sociosanitario, funzionale, sociale
<b>2</b>	Assistenza Domiciliare Integrata di secondo livello	Sociosanitario, funzionale, sociale
<b>3</b>	Assistenza Domiciliare integrata di terzo e quarto livello	Sociosanitario, funzionale, sociale
<b>4</b>		

### Tempi di attivazione del servizio e presa in carico

Il servizio di cura a domicilio è attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è **garantita entro 48 ore** (ed assicurata entro le 72 ore) salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera (tali urgenze sono prese in carico entro 24 ore). La cooperativa procede ad effettuare, entro le tempistiche sopra evidenziate, con una apposita visita al domicilio, l'analisi dei bisogni emersi, definendo con la persona o i suoi famigliari il PAI (Piano Assistenziale Individuale) che contiene gli obiettivi di assistenza. Questo documento sarà sottoscritto dal coordinatore ADI.

Tutti gli infermieri e i fisioterapisti sono dotati di un telefono cellulare aziendale che consente di assicurare la massima dinamicità nell'esecuzione dei servizi e la possibilità di mantenere un costante contatto con il Coordinatore oltre che facilitare il mantenimento della relazione con i medici di base e con la famiglia.

### **Orari di funzionamento e raggiungibilità della sede operativa**

La sede del servizio ADI è aperta dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 15.30 in Via Don Guanella 19/b.

La sede operativa di Morbegno è presso la sede della cooperativa in Via Levi Montalcini 25/27.

Il coordinatore del servizio risponde al cellulare di servizio dalle 8.00 alle 16.00. Gli uffici amministrativi di Morbegno sono aperti da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00

Durante i giorni e nelle ore di chiusura è in funzione una segreteria telefonica per l'accoglimento dei messaggi degli assistiti.

Agli assistiti è assicurata la reperibilità telefonica minima di un operatore per 7 giorni alla settimana dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

Le sedi sono raggiungibili con il servizio di trasporto pubblico urbano (orari e percorso consultabili sul sito [www.gianolini.it/trasporto\\_locale](http://www.gianolini.it/trasporto_locale)).

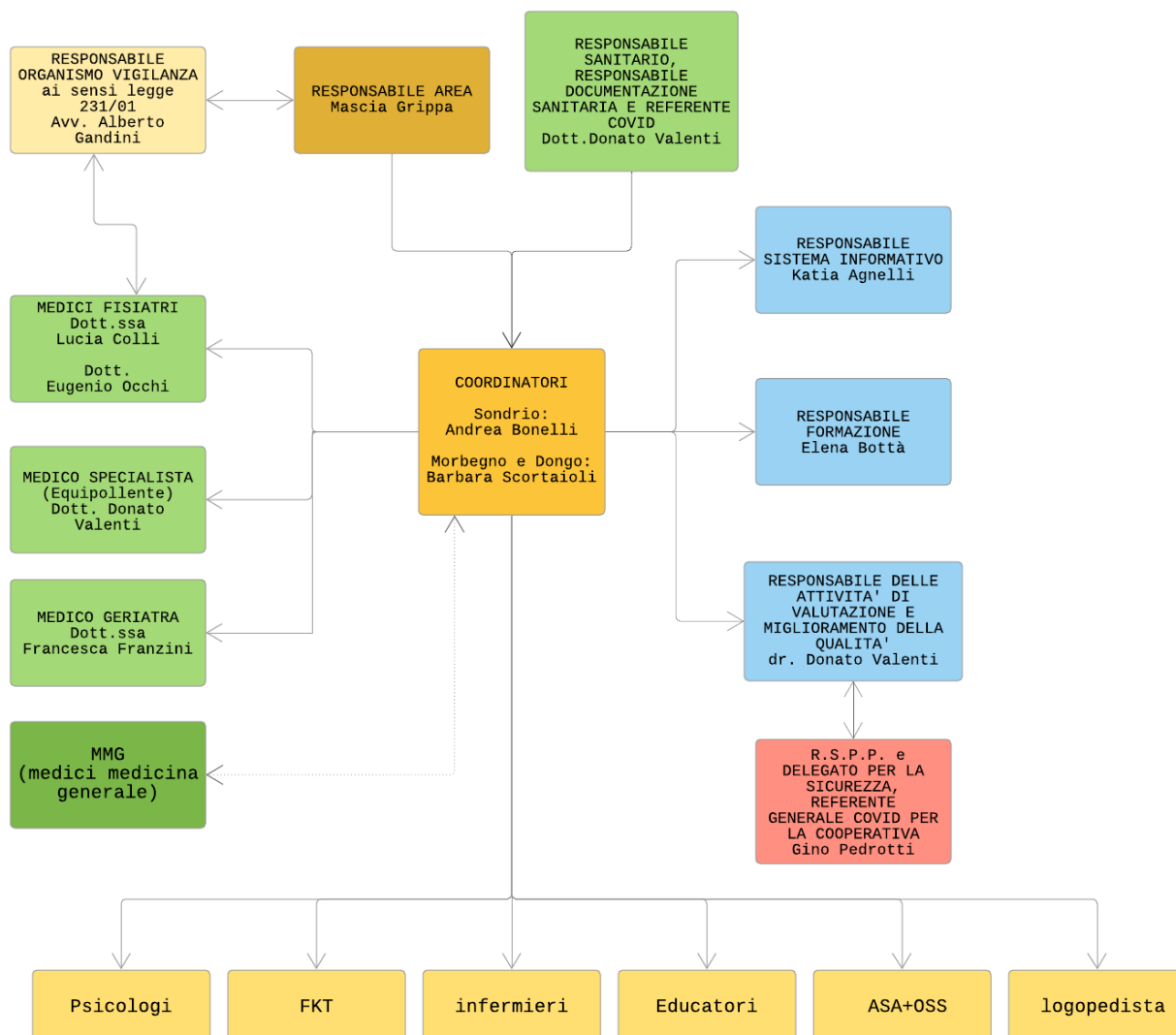
### **Disposizioni di prevenzione Covid-19**

La cooperativa sociale Grandangolo, al fine di assicurare lo svolgimento di tutte le attività sociosanitarie nella massima sicurezza di utenti e operatori nella cosiddetta "Fase 2" dell'emergenza da SARS-CoV-2 e per tutta la durata dell'emergenza sanitaria COVID-19, definisce un Piano Organizzativo-gestionale relativo al servizio di assistenza domiciliare integrata "ADI Grandangolo" che colloca l'erogazione dei servizi socio-sanitari in una cornice di sicurezza e prevenzione dal contagio Covid.

## **DESCRIZIONE ORGANIZZAZIONE INTERNA UDO**

### **Organigramma e livelli di responsabilità**





## **Strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite**

### **Prevenzione e gestione disservizi, reclami, suggerimenti**

E' prevista la possibilità di segnalare eventuali disservizi su schede che consegnate agli utenti. Sulla base dei disservizi vengono messe in campo azioni di miglioramento dell'organizzazione sia che afferiscano alla sfera di erogazione delle prestazioni sia di carattere relazionale

Le segnalazioni, i reclami, i disservizi possono pervenire in forma scritta, via fax/mail, compilando il modulo dedicato a disposizione presso la sede della Cooperativa che è inserito nel "Fascicolo domiciliare" del paziente. E' assicurata una risposta entro le 48 ore dalla segnalazione.

### **Protezione dei dati personali**

La Cooperativa tratta i dati personali che sono necessari per erogare il servizio ADI/Voucher Socio Sanitario garantendo la massima riservatezza, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (*Regolamento Generale sulla protezione dei dati*) ed al D.Lgs. n. 196/03 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*), come modificato dal D.Lgs. n. 101/18 (*Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679*). Il personale adibito al Servizio è tenuto al segreto professionale o soggetto all'obbligo di segretezza. Le informazioni sul trattamento dei dati personali previste dagli artt. 13 e 14 del citato Regolamento sono fornite durante la prima visita domiciliare. Il Trattamento è effettuato nel rispetto dei diritti degli interessati e dei principi di correttezza, liceità e trasparenza e di protezione dei dati. Eventuali richieste e segnalazioni inerenti al trattamento dei dati personali possono essere avanzate mediante il modulo "RECLAMI / SUGGERIMENTI / APPREZZAMENTI" allegato alla presente.

### **Rilevazione della soddisfazione degli utenti/caregiver**

La valutazione della soddisfazione dell'utente è svolta tramite la somministrazione di un questionario finalizzato a rilevare il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza. Lo strumento, elaborato dall'ATS della Montagna è somministrato a tutti gli Utenti del Servizio.

### **Rilevazione della soddisfazione degli operatori**

La valutazione della soddisfazione dell'utente è svolta annualmente tramite la somministrazione di un questionario finalizzato a rilevare il benessere lavorativo.

### **Dimissioni/trasferimento ad altra struttura dei pazienti**

La Cooperativa garantisce la **continuità dell'assistenza** in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale (relativamente a interventi e professionalità richieste) dell'utenza trattata in caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici), **attraverso un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti.**

In caso di **trasferimento del paziente**, la Cooperativa mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nel proprio servizio, e su esplicita richiesta del caregiver, in forma gratuita, può essere consegnata una copia del FaSas.

Il care manager, in previsione delle dimissioni, ove necessario, collabora con la famiglia e con altre organizzazioni/servizi per accompagnare il paziente nelle dimissioni e sollecitare l'attivazione di altri servizi/aiuti per garantire la continuità assistenziale.

In particolare **collabora** con l'Ufficio di Piano, il Servizio Fragilità dell'ATS e con le realtà del privato sociale. Internamente valuta con la famiglia eventuali servizi che la cooperativa può mettere a disposizione (CA, CDI, SAD privato, Sportello Assistenti Familiari).

Gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi attraverso passaggi e trasferimento delle informazioni tra i colleghi, e comunicazioni con il medico di medicina generale dell'assistito.

### Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria

E' possibile richiedere la documentazione sanitaria personale (fascicolo socio sanitario – "fasas"), attraverso una semplice richiesta scritta (mail/fax). Copia del fascicolo sarà rilasciato entro le 48 ore, senza nessun costo.

### Riepilogo orari apertura e contatti servizio ADI

INDIRIZZO e TEL/FAX UDO Sondrio e sede operativa Morbegno			
Sondrio, via Don Guanella 19/B e-mail: <a href="mailto:adi.granello@grandangolo.coop">adi.granello@grandangolo.coop</a> tel. 0342 214445 <b>328 3014340</b> fax 0342 517301			
	GIORNI APERTURA	ORARI	OPERATORI
Sede operativa Morbegno (area Morbegno e Dongo) Via Rita Levi Montalcini, 25 <b>388 4390611</b> <a href="mailto:adi.insieme@grandangolo.coop">adi.insieme@grandangolo.coop</a>	da lunedì a venerdì	<u>sede di Sondrio</u> 7.30-15.30	Coordinatore ADI
		<u>sede di Morbegno</u> apertura uffici 8.00-13.00  prenotazione telefonica 8.00-16.00	Coordinatore ADI
	REPERIBILITA'	ORARI	N. reperibilità
Reperibilità telefonica 7gg/7gg	8.00-17.00	Sondrio 349 8483753  Morbegno/Dongo 340 785786	

**Allegati**  
**MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI / APPREZZAMENTI**

Il presente modulo può essere consegnato: personalmente presso la sede del servizio a Sondrio (Via Don Guanella 19/b,) o a Morbegno (via Rita Levi Montalcini, 25/27), oppure via mail all'indirizzo [adi.granello@grandangolo.coop](mailto:adi.granello@grandangolo.coop); [adi.insieme@grandangolo.coop](mailto:adi.insieme@grandangolo.coop)

**Data segnalazione:** .....

**Chi segnala:**  utente  familiare  altro

**Cognome e Nome:** .....

**Indirizzo di residenza:** .....

**Recapito telefonico:** .....

**Oggetto della segnalazione / reclamo / apprezzamento**

.....  
.....  
.....

**Firma**

Si informa, ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679, che i dati personali verranno trattati e utilizzati al fine di dare risposta alla presente segnalazione.

**MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI**

Il presente modulo può essere consegnato: personalmente presso la sede del servizio a Sondrio (Via Don Guanella 19/b,) o a Morbegno (via Rita Levi Montalcini, 25/27), oppure via mail all'indirizzo [adi.granello@grandangolo.coop](mailto:adi.granello@grandangolo.coop); [adi.insieme@grandangolo.coop](mailto:adi.insieme@grandangolo.coop)

**Data della segnalazione:** .....

**Chi segnala:**  utente  familiare  altro

**Cognome e Nome:** .....

**Indirizzo di residenza:** .....

**Recapito telefonico:** .....

**DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO**

.....  
.....  
.....

**Avvenuto il giorno:** .....

**durante lo svolgimento del servizio di assistenza domiciliare integrata**

**Firma**

Si informa, ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679, che i dati personali verranno trattati e utilizzati al fine di dare risposta alla presente segnalazione.