

CARTA DEI SERVIZI

Unità d'offerta "C-Dom Grandangolo"

**Distretti di ASST Valtellina e Alto Lario:
Media Valle, Bassa Valle, Valchiavenna e Alto Lario**

Perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di presentazione generale della cooperativa, di tutela e partecipazione 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 delle C-Dom (Cure domiciliari ex ADI) erogate da GRANDANGOLO Società Cooperativa Sociale. Tale servizio avviene in forza dell'accreditamento di unità d'offerta socio-sanitaria con ATS della Montagna. La Carta dei Servizi vuole essere un documento che 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
 - Casa della Comunità (CdC)
- » 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*

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

- *Consiglio di Amministrazione*

È l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le strategie della cooperativa mediante l'organizzazione ed allocazione delle risorse umane, finanziarie ed immobiliari. È 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 Marzia Scinetti
Vicepresidente	Raffaele Pontiggia

DESCRIZIONE ORGANIZZAZIONE INTERNA U.D.O.

Responsabile d'area

E' referente 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 occupano 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 i coordinatori la raccolta del fabbisogno formativo e la condivide con il referente formazione.

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, logopedista
- 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, e logo cooperativa.

Referente 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 C-DOM, 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.

Responsabile area domiciliare

Mascia Grippa

Responsabile sanitario e referente COVID

Dr. Donato Valenti

Coordinamento C-DOM/Voucher Socio-Sanitario di unità d'Offerta Unica Sondrio

Andrea Bonelli, Barbara Scortaioli

Vice Coordinamento C-DOM/Voucher Socio-Sanitario

Lara Meraviglia

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 C-DOM 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, interventi di logopedia; 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. **Le C-Dom sono 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 Asst Valtellina e Alto Lario:

Media Valle, Bassa Valle, Valchiavenna e Alto Lario ai quali sia stato assegnato un titolo d'acquisto di prestazioni sanitarie domiciliari

- gli assistiti residenti nella Regione Lombardia, previa autorizzazione dell'ATS di provenienza
- gli assistiti residenti in altre Regioni, 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.

B e C) Criteri di presa in carico/ e definizione del PAI/

L'attivazione del servizio di C-DOM 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 il Servizio Fragilità, 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 assegnando i relativi profili assistenziali PAI. I profili assistenziali prevedono i livelli di gravità, che permettono di misurare anche l'intensità assistenziale e il relativo profilo di assistenza da erogare per far fronte al bisogno della persona. Il cittadino o un suo familiare individua uno degli Enti accreditati dalla ASST per assicurare le prestazioni C-Dom il quale provvede alla presa in carico del paziente.

Durante il primo accesso del servizio e durante tutta la presa in carico, vengono somministrate le scale (A.D.L. e I.A.D.L., la scala del dolore VAS/PAINAD, S.P.M.S.Q., TINETTI) per valutare il bisogno e il monitoraggio di cura.

La cooperativa procede ad effettuare, 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 C-DOM.

Modalità e strumenti del passaggio di consegne

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.

Dimissioni

Quando vengono raggiunti gli obiettivi prefissati nel PAI l'assistito viene dimesso attraverso la valutazione dello stato di salute/guarigione/autonomia del paziente da parte degli operatori.

Qualora invece, alla scadenza del PAI si rilevasse la necessità di proseguire con il servizio, il coordinatore, in accordo con l'operatore di riferimento ed il medico di medicina generale/pediatra, procede alla richiesta di proroga all'Ufficio Fragilità.

Dimissioni per trasferimento ad altra struttura

Qualora l'utente, con un servizio C-DOM aperto, fosse trasferito in una struttura ospedaliera e/o RSA o presso altra unità d'offerta domiciliare, il coordinatore C-DOM si impegna a comunicare tempestivamente la

variazione all'ATS di riferimento e a rendere disponibile, ove 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 terapie fisioterapiche o logopediche), 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:

- ∞ AREA Cure Domiciliari di BASE E PERCORSI: prelievo, prestazionale generico e percorsi standardizzati gestione alvo, gestione catetere, gestione stomie, lesioni (A, B, C) e fisioterapia (A, B, C, D);
- ∞ AREA ADI INTEGRATA: livelli (I, II, IIIA, IIB, IIC) e Alta Intensità.

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 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 C-DOM.

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 della cooperativa

Gli uffici della cooperativa in cui opera il coordinatore del servizio C-DOM è aperta dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 15.30 in Via Don Guanella 19/b.

Gli uffici amministrativi di Morbegno in Via Levi Montalcini 25/27 sono un punto di riferimento per la consegna e il ritiro di documenti e di materiali e 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.

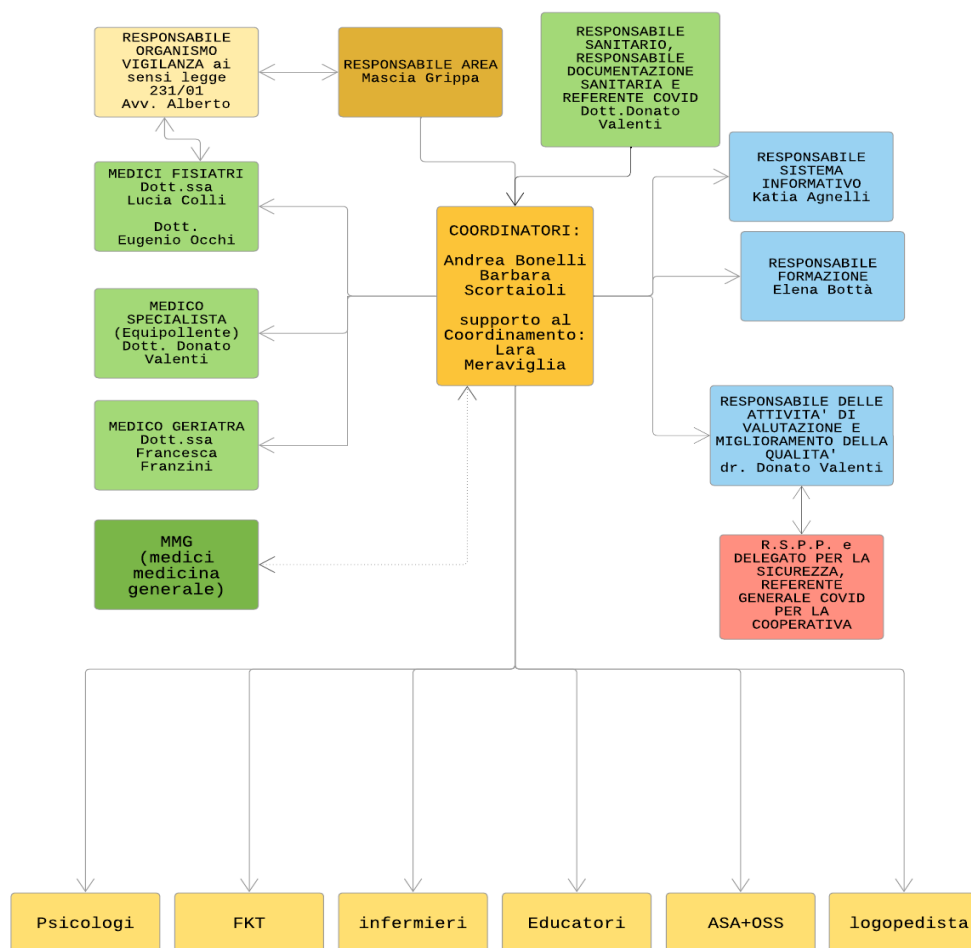
Le sedi sono raggiungibili con il servizio di trasporto pubblico urbano (orari e percorso consultabili sul sito www.gianolini.it/trasporto_locale).

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 implementerà eventuali disposizioni emesse dalle Autorità competenti in materia SARS-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 C-DOM/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 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 case 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, la Casa della Comunità (CdC) e con le realtà del privato sociale. Internamente valuta con la famiglia eventuali servizi che la cooperativa può mettere a disposizione (CA, SAD, 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 C-DOM

INDIRIZZO e TEL/FAX			
Sondrio, via Don Guanella 19/B tel. 0342 214445 328 3014340 fax 0342 517301 adi.granello@grandangolo.coop			
	GIORNI APERTURA	ORARI	OPERATORI
uffici della cooperativa a Morbegno 388 4390611 adi.insieme@grandangolo.coop via Levi Montalcini	da lunedì a venerdì	<u>uffici di Sondrio</u> 7.30-15.30	Coordinatore C-DOM
		uffici di Morbegno 8.00-13.00	Coordinatore C-DOM
	REPERIBILITA'	ORARI	N. reperibilità
Reperibilità telefonica 7gg/7gg	8.00-17.00	Media Valle (Sondrio) 349 8483753 Bassa Valle, Valchiavenna e Alto Lario 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; 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; 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 C-Dom

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.