



# CARTA DEI SERVIZI

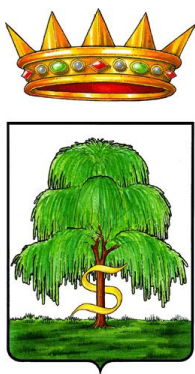
Vers. del 12 mar. 2026

CENTRO DIURNO PER PERSONE DIVERSAMENTE ABILI

**“BACO”**

VIA ENRICO TOTI, SNC

73015 SALICE SALENTINO (LE)



Comune di Salice Salentino (LE)

## SOMMARIO

<b>A. LETTERA AGLI UTENTI .....</b>	<b>2</b>
<b>B. GENSS COOP SOCIALE.....</b>	<b>3</b>
B.1. CHI SIAMO .....	3
B.2. LA MISSION AZIENDALE E I VALORI DI RIFERIMENTO .....	4
<b>C. IL CENTRO .....</b>	<b>5</b>
C.1. COS'È IL CENTRO DIURNO SOCIO – EDUCATIVO E RIABILITATIVO PER DIVERSAMENTE ABILI5	
C.2. CHI È L'UTENTE.....	5
C.3. QUALI PRESTAZIONI VENGONO EROGATE .....	5
C.4. APERTURA .....	5
C.5. DOVE SI TROVA .....	5
<b>D. COME SI RICHIEDE IL SERVIZIO .....</b>	<b>6</b>
D.1. ACCESSO AL SERVIZIO .....	6
D.2. IL PERSONALE IMPIEGATO.....	6
<b>E. TARIFFE E COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI .....</b>	<b>7</b>
E.1. ABBATTIMENTI DELLA RETTA GIORNALIERA CON BUONI SERVIZIO .....	7
<b>F. PRINCIPI GENERALI DELLA RELAZIONE DI CURA E METODI.....</b>	<b>7</b>
F.1. IL MODELLO ASSISTENZIALE .....	8
F.2. LA GIORNATA ASSISTENZIALE .....	8
F.3. RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI .....	9
<b>G. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
G.1. STANDARD DI QUALITÀ. IMPEGNI E PROGRAMMI .....	10
G.2. COME ABBIAMO FORMULATO I NOSTRI STANDARD? .....	10
<b>H. CONTATTI, INFORMAZIONI E RECLAMI.....</b>	<b>10</b>
<b>I. MODULO RECLAMI UTENTI.....</b>	<b>12</b>
<b>J. MODULO QUESTIONARIO DI GRADIMENTO .....</b>	<b>13</b>

## A. LETTERA AGLI UTENTI

Gentile Utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie di servizi e le relative modalità di erogazione, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o fornire semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Troverà inoltre un questionario di customer Satisfaction che, compilato in ogni sua parte e restituito alla cooperativa, ci consentirà di analizzare, partendo da dati reali, le esigenze dei nostri Clienti e di migliorare quindi costantemente le nostre prestazioni.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

La Direzione

## B. GENSS COOP SOCIALE

### B.1. CHI SIAMO

Il centro diurno socio-educativo e riabilitativo è gestito dalla **cooperativa sociale GeNSS**.

Le **cooperative sociali** sono soggetti imprenditoriali - senza scopo di lucro - rientranti tra i soggetti non profit che il Governo Comunitario e Nazionale inserisce tra gli “strumenti privilegiati per l’attuazione di politiche sociali di Welfare Community e per la promozione di nuova occupazione”, in particolare nei bacini occupazionali definiti dal Piano Delors e dal Patto Nazionale per l’Occupazione.

GeNSS garantisce l’erogazione del servizio su tutto il territorio dell’ambito con proprio personale dipendente.

Di seguito una breve descrizione per meglio conoscere l’azienda gestore del servizio

Nell’ottobre del 2004, per volontà di un gruppo di esperti del settore socio assistenziale ed educativo, viene costituita la GeNSS. Già ai suoi albori raggiunge importanti obiettivi ottenendo un finanziamento POR per la realizzazione di uno sportello informativo per anziani e disabili ([www.vitanziani.com](http://www.vitanziani.com)).

Negli anni ha registrato una crescita costante raddoppiando di anno in anno il suo fatturato.

Oggi lavorano in GeNSS più di 300 persone, che sono occupati nelle tre principali aree di intervento della Società: Anziani, Disabili e Bambini.

I servizi gestiti da GeNSS possono essere così schematizzati

Area Disabili	<ul style="list-style-type: none"> <li>● centri riabilitativi per disabili gravi</li> <li>● assistenza domiciliare sociale</li> <li>● assistenza domiciliare integrata</li> <li>● educativa domiciliare</li> <li>● integrativa scolastica per studenti disabili delle scuole nido, materna, elementare, media</li> <li>● integrativa extrascolastica per studenti diversamente abili che frequentano le scuole superiori</li> </ul>
Area Anziani	<ul style="list-style-type: none"> <li>● assistenza domiciliare sociale</li> <li>● assistenza domiciliare integrata</li> <li>● gestione di strutture residenziali per anziani</li> </ul>
Area Infanzia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Asili nido</li> <li>● Centri Ludici</li> <li>● Sezioni Primavera</li> </ul>

**GeNSS coop. sociale** è l’acronimo di **Generazione Nuova per i Servizi Sociali** – cooperativa sociale.

Nel nome della società si racchiude tutta la volontà di portare per mezzo delle nuove generazioni un sistema dei servizi socio sanitario assistenziali integrati nella rete del sociale

e sanitario che siano più flessibili, veloci ed appropriati. GeNSS investe costantemente nella ricerca e nello sviluppo, specialmente nell'informatizzazione dei sistemi.

La GeNSS è un'impresa sociale con forma giuridica di cooperativa sociale di tipo A; nell'art.3 del suo statuto indica che **la società è retta e regolata dai principi della mutualità, senza finalità di lucro ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi.**

Per maggiori informazioni si rimanda al sito [www.coopgenss.it](http://www.coopgenss.it)

GeNSS coop. sociale, con sede legale in Monteroni di Lecce (LE) alla Via Luigi Einaudi n.16, P.IVA 03825510757 tel. e fax 0832-324753, iscritta all'Albo delle Società cooperative di cui al D.M. 23.6.2004, alla Sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE DI DIRITTO, al numero A103732.

## B.2. LA MISSION AZIENDALE E I VALORI DI RIFERIMENTO

La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro.

Suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della collettività alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini mediante lo svolgimento di attività e di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, e di tutte le attività connesse e ad essa riconducibili, nonché strumentali al conseguimento dello scopo mutualistico.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi, agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame col territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

## C. IL CENTRO

### C.1. COS'È IL CENTRO DIURNO SOCIO – EDUCATIVO E RIABILITATIVO PER DIVERSAMENTE ABILI

Il centro diurno socio-educativo e riabilitativo per diversamente abili, in attuazione di quanto disposto dal Regolamento Regionale n.5/2019, è finalizzato al mantenimento ed al recupero delle abilità funzionali residue e dei livelli di autonomia della persona disabile ed al sostegno della famiglia.

### C.2. CHI È L'UTENTE

Il centro è destinato a soggetti, con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere sociosanitario.

Nel centro possono essere accolti contemporaneamente massimo 30 utenti diversamente abili con compromissione dell'autonomia funzionale, anche minorenni.

### C.3. QUALI PRESTAZIONI VENGONO EROGATE

Il Centro diurno per disabili eroga trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo, a persone disabili con bassa necessità di tutela sanitaria.

Il centro organizza:

- attività educative indirizzate all'autonomia;
- attività di socializzazione ed animazione;
- attività espressive, psico-motorie e ludiche;
- attività culturali e di formazione;
- prestazioni sociosanitarie e riabilitative.

Assicurare l'assistenza nell'espletamento delle attività e delle funzioni quotidiane anche attraverso prestazioni a carattere assistenziale (igiene personale), nonché la somministrazione dei pasti, in relazioni agli orari di apertura.

### C.4. APERTURA

Assicura l'apertura per almeno otto ore al giorno, per sei giorni a settimana con apertura indicativamente dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00..

### C.5. DOVE SI TROVA

Il centro è situato nel Comune di Salice Salentino (LE) in via Enrico Toti snc.

## D. COME SI RICHIEDE IL SERVIZIO

### D.1. ACCESSO AL SERVIZIO

Sono ammessi al Centro Diurno, i cittadini di cui sopra, previa valutazione funzionale e predisposizione del Progetto Assistenziale Individualizzato da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) del distretto socio-sanitario territorialmente competente.

### D.2. IL PERSONALE IMPIEGATO

Per l'espletamento delle prestazioni di tipo socio-educativo sono previsti a regime, rispettando il rapporto operatore utente previsto dal Reg. 5/2019:

- Responsabile Sanitario
- Medico Specialista
- Fisioterapista/Logopedista
- OSS
- Educatori professionali/Terapisti occupazionali
- Assistente sociale
- Psicologo

**Responsabile Sanitario, medico specialista**, è il responsabile dei servizi sanitari della struttura affidata, coordina, controlla e verifica l'attività sanitaria svolta dalle varie figure professionali operanti all'interno della struttura, vigila sul rispetto del PAI definito per ciascun ospite e della sua regolare erogazione, è responsabile della registrazione delle cartelle cliniche degli ospiti, del loro aggiornamento periodico e dell'archiviazione, etc.

**Fisioterapista/Logopedista**, svolge prestazioni riabilitative, personalizzate o di gruppo, sulla base di programmi riabilitativi predisposti dal Responsabile sanitario e sotto il coordinamento dello stesso.

**Assistente Sociale**, è la figura che assicura il raccordo tra l'utente e i servizi del territorio; svolge attività di rapporto con l'utenza al fine di valutare e trattare le situazioni di bisogno individuale, anche in correlazione con il nucleo familiare; stende e aggiorna le schede sociali degli utenti, promuove indagini e studi su problemi sociali e sui servizi aziendali, anche ai fini del miglioramento e della promozione degli stessi.

**Psicologo**, assicura l'assistenza psicologica agli ospiti

**Educatore Professionale**, è la figura che assicura l'attuazione di uno specifico progetto terapeutico e di rieducazione funzionale.

**OSS** è l'operatore socio sanitario atto a coadiuvare l'operato dei professionisti della riabilitazione, si occupa dell'igiene persona e igiene ambiente e collabora ai fini dell'ottenimento di quanto previsto nel PAI

## E. TARIFFE E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

I trattamenti di mantenimento e lungoassistenza in regime residenziale sono a carico del Servizio sanitario regionale per una quota pari al 70 per cento della tariffa giornaliera.

Per la restante quota del 30 per cento il servizio può usufruire dei Buoni Servizio di Conciliazione che prevedono un abbattimento della retta in relazione alle condizioni economiche dei nuclei richiedenti, rilevabili dalle attestazioni ISEE in corso di validità.

Retta giornaliera del Centro

Le tariffe in vigore per l'anno 2026/2027 sono le seguenti:

La retta giornaliera intera è di € 77,36 iva inclusa ed è così suddivisa:

- € 23,21 di quota sociale - corrisponde alla quota della retta a carico della Famiglia; La quota sociale può usufruire di abbattimenti con l'utilizzo dei Buoni Servizio della Regione Puglia.
- € 54,15 di quota sanitaria - corrisponde alla quota di compartecipazione a carico dell'ASL.

Nella "retta giornaliera intera" è incluso il servizio mensa.

### E.1. ABBATTIMENTI DELLA RETTA GIORNALIERA CON BUONI SERVIZIO

I buoni servizio sono regolamentanti da Regione Puglia

Si rimanda al sito <http://www.sistema.puglia.it/portal/page/portal/SolidarietaSociale>

## F. PRINCIPI GENERALI DELLA RELAZIONE DI CURA E METODI

- A. **EGUAGLIANZA.** L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei Clienti. Le regole riguardanti i rapporti tra l'utente e la Struttura devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia, umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza
- B. **IMPARZIALITÀ.** I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei Clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La cooperativa GeNSS fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà
- C. **CONTINUITÀ.** L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate secondo quanto indicato nei contratti con i committenti o nelle nostre procedure interne. In tali casi ci adoperiamo per adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile. Abbiamo pianificato precisi momenti di verifica dell'andamento dei servizi offerti che consentono di verificare l'andamento del rapporto con gli Utenti e allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati (in collaborazione con l'ente erogatore) in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'Utente
- D. **PARTECIPAZIONE.** È intesa non solo come diritto del cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 196/2003, ma anche come informazione ed

umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'Utente. Le cooperative garantiscono la partecipazione dell'Utente alla prestazione:

- dandogli il diritto di accesso alle informazioni in possesso e che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- coinvolgendo e responsabilizzando l'Utente al momento della prestazione e delle visite periodiche da parte del coordinatore dei servizi

Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli Utenti

- E. **EFFICACIA ED EFFICIENZA.** Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. GeNSS fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente il raggiungimento degli obiettivi posti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali verificando gli standard dichiarati ed il raggiungimento degli obiettivi posti all'interno della politica per la qualità dichiarata dalla Direzione
- F. **CENTRALITÀ DELLA PERSONA.** Attenzione ai bisogni dell'utente mediante una presa "in carico" globale (approccio olistico) che si sviluppa in un progetto assistenziale che prevede interventi adeguati e personalizzati in base alle singole esigenze
- G. **UMANIZZAZIONE.** L'organizzazione ha definito e formalizzato programmi per l'umanizzazione e la personalizzazione del rapporto con l'ospite e dell'assistenza in ogni momento delle diverse prestazioni, anche al fine di prevenire il malessere dovuto a fattori non imputabili all'organizzazione medesima
- H. **CAPACITÀ DI ASCOLTO.** L'umanizzazione e la personalizzazione del rapporto con l'ospite e dell'assistenza richiedono, tra l'altro, di ascoltare e saper ascoltare i "bisogni" della persona, anche quelli comunicati con il linguaggio non verbale del corpo quale postura, espressione, etc.
- I. **FLESSIBILITÀ.** Intesa quale capacità dell'organizzazione di adattarsi ai bisogni dell'utenza
- J. **CHIAREZZA E TRASPARENZA** come garanzia agli utenti e ai loro familiari/caregiver della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi
- K. **RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI**, custoditi e trattati secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente in materia di tutela della privacy

#### F.1. IL MODELLO ASSISTENZIALE

Il nostro approccio si basa sulla **visione globale della persona** e non della disabilità, puntando sulla valorizzazione e sullo sviluppo delle sue abilità e su un contesto ambientale favorente. L'approccio non è più orientato all'erogazione di prestazioni ma al raggiungimento della massima autonomia possibile, date le condizioni dell'utente. Crediamo che nell'affrontare la tematica della disabilità non si possa prescindere dal contesto in cui la persona vive. L'azione del Centro si farà dunque carico di stimolare modificazioni anche all'interno dei diversi ambiti di vita e relazione: relazione tra operatore ed utente, ma anche tra utente e contesto del Centro e dei pari e in rapporto alle famiglie. L'orientamento all'intervento "globale" è sostanziato dallo specifico **approccio bio-psico-sociale**, che orienta strategicamente gli interventi proposti, mentre il **modello cognitivo-comportamentale** è quello che viene maggiormente adottato operativamente nello svolgimento delle attività.

#### F.2. LA GIORNATA ASSISTENZIALE

Per garantire al meglio il benessere psicofisico dell'utenza, la giornata all'interno del centro sarà improntata su una specifica routine. L'organizzazione del Centro è pensata per

favorire un clima di stimolo alla convivenza e alla socializzazione, mirando al potenziamento di conoscenza e attitudini, attraverso la crescita personale e del gruppo, anche secondo i principi dell'auto-mutuo-aiuto, che coinvolgerà anche i caregiver. Le autonomie vengono rafforzate in vari ambiti: la quotidianità (abilità comuni legate al vivere quotidiano), la cura della persona (l'attenzione alla propria salute e al proprio aspetto), le abilità motorie, cognitive e comportamentali, le abilità potenziali e relazionali, lo sviluppo e il mantenimento della promozione e del vivere nel contesto sociale. Il "ritmo" della giornata è dunque modulato tenendo conto di quanto suddetto.

Ecco di seguito una giornata tipo all'interno del centro:

- ore 8.00 – 9.00 Accoglienza con attività di preparazione. Il gioco dell'appello, che tempo fa oggi, che giorno è etc
- ore 9.00 – 10.00 Merenda e Igiene personale (importante momento di autonomia)
- ore 10.00 – 11.00 Attività come da programmazione settimanale.
- ore 11.00 – 12.00 Psicomotricità o ginnastica riabilitativa
- ore 12.00 – 12.30 Preparazione per la mensa e igiene personale
- ore 12.30 – 13.30 Mensa
- ore 13.30 – 14.00 Igiene personale, lavaggio denti e preparazione uscita par-time
- ore 14.00 – 15.00 Riposo per chi lo desidera o abbia necessità.
- Ore 14.00 – 15.00 Attività come da programmazione settimanale con particolare riferimento ad attività rilassanti
- Ore 15.00 – 15.30 terapie assistite, orto, attività all'aperto
- ore 15.30 – 16.00 Igiene personale e preparazione all'uscita

Il servizio sarà aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00. L'ingresso è consentito in struttura dalle 8.00 alle 9.00 con un entrata part time dalle 11.30 alle 12.30 e un uscita par time dalle 13.30 alle 14.30 per consentire eventuali incombenze terapeutiche, rientro da scuola etc. L'uscita è prevista dalle ore 15.30 alle ore 16.00.

### F.3. RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

GeNSS riconosce l'importanza della collaborazione con i familiari/caregiver degli ospiti per determinare la qualità della relazione di cura e, quindi, il benessere degli ospiti stessi; a tal fine persegue la costruzione di un reciproco rapporto di fiducia.

Il familiare di riferimento riceve tutte le informazioni sanitarie e assistenziali sul proprio congiunto e partecipa all'elaborazione ed alla revisione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Sono assicurati incontri e colloqui con i medici e con le diverse figure professionali impegnate nelle strutture.

I familiari inoltre possono intervenire in talune azioni socio - assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio nell'aiuto alla deambulazione o nell'accompagnamento all'esterno della struttura per uscite; è indispensabile che tutti gli interventi siano preventivamente concordati con il Responsabile sanitario o da questo autorizzati.

## G. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ai sensi del titolo II della DirPCM 27 gennaio 1994 e del comma 2 art.58 della Legge regionale Puglia n.19 del 2006, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio.

GeNSS ha definito standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto attraverso il loro monitoraggio in sede di riesame della direzione.

## G.1. STANDARD DI QUALITÀ. IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di qualità della Carta dei servizi rappresentano la direzione, la “rotta” del miglioramento, su cui la Cooperativa è impegnata.

Si tratta degli obiettivi che costituiscono, per il nostro Cliente, forme di garanzia sul tema del servizio.

## G.2. COME ABBIAMO FORMULATO I NOSTRI STANDARD?

Nel formulare i nostri standard siamo partiti dagli aspetti rilevanti (fattori di qualità) per la percezione della qualità del servizio da parte del nostro Cliente.

A ciascun aspetto abbiamo associato parametri qualitativi o variabili quantitative ritenuti indicativi di un fattore di qualità (indicatore).

Infine abbiamo formulato, per le variabili quantitative, opportuni standard che consentono la verifica dell’indicatore posto.

I nostri standard sono periodicamente rivisti e valutati in occasione del Riesame da parte della direzione. In tale sede sono anche intraprese le opportune azioni per il miglioramento dei nostri servizi al fine di rispondere sempre di più alle esigenze dei nostri Clienti.

Riportiamo di seguito:

- indicatori, verificabili tramite standard, rispetto a specifici aspetti del servizio
- impegni che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

### ATTIVITÀ: ACCOGLIENZA

FATTORI DI QUALITÀ	Indicatore di qualità	Standard di qualità
TEMPESTIVITÀ	Preso in carico entro 24 h	tempo ricezione richiesta /tempi di presa in carico

### ATTIVITÀ: EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA

FATTORI DI QUALITÀ	Indicatore di qualità	Standard di qualità
REGOLARITÀ	Assicurare gli interventi sociali secondo il programma stabilito	N° piani rispettati/n° piani stilati
PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE	Verifica dei piani educativi individualizzati (PEI) per incontrare i bisogni dell’utente	N° validazione con esito positivo/N° validazione eseguite N° piani educativi modificati per richieste dell’utente paziente/N° PEI redatti N° n.c. sugli operatori/N° N.C. N° Reclami Utenti/N° Reclami
	Integrazione, se necessario, dell'attività sanitaria con l'attività fornita dai servizi sociali	

## H. CONTATTI, INFORMAZIONI E RECLAMI

Per qualunque richiesta di informazioni, per reclami e suggerimenti potete contattare direttamente i nostri uffici:

**UFFICIO DI MONTERONI DI LECCE**

Via Luigi Einaudi n.16 - Monteroni di Lecce (LE)

Tel. 0832-324753

Aperto dal Lunedì al Venerdì

la mattina dalle 8.30 alle 13.30

il giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 18.30

O rivolgervi direttamente agli uffici comunali di riferimento.

GeNSS si pone come obiettivo irrinunciabile quello di offrire agli ospiti servizi di qualità, attraverso un'organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace, finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia e capacità professionale.

Per il conseguimento di tale obiettivo, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dall'Azienda alla valutazione della qualità percepita dagli utenti. A tal fine tutte le segnalazioni/osservazioni e i reclami degli ospiti e dei familiari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate.

Segnalazioni, osservazioni ed eventuali reclami e possono essere presentati alla Direzione Amministrativa attraverso le seguenti modalità:

-con lettera scritta redatta in carta semplice, recapitata:

- a mani o a mezzo posta al seguente indirizzo: Via Luigi Einaudi, 16 -Monteroni;
- a mezzo e-mail al seguente indirizzo: [info@genss.it](mailto:info@genss.it);
- a mezzo PEC al seguente indirizzo: [genss@legalmail.it](mailto:genss@legalmail.it);
- utilizzando l'apposita cassetta "Reclami/proposte" posta negli uffici GeNSS;

-riferendo verbalmente alla Direzione Amministrativa, per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, del referente amministrativo o dell'assistente sociale.

Per favorire la risposta più adeguata, è auspicato che eventuali segnalazioni e/o reclami siano il più circostanziati possibile e che siano formulati in un periodo temporalmente ravvicinato rispetto al verificarsi di quanto segnalato.

I reclami e/o le segnalazioni/osservazioni vengono archiviati in un apposito registro istituito presso l'URP e seguono un ordine cronologico di raccolta.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami espressi dagli utenti e dai loro familiari saranno riscontrati entro 30 giorni dal ricevimento. Il modulo reclami e il questionario di gradimento allegati alla presente possono essere compilati in modalità online accedendo al nostro sito internet [ww.coopgenss.it](http://ww.coopgenss.it)

**I. MODULO RECLAMI UTENTI**

Generazione Nuova per Servizi Sociali - cooperativa sociale"	<b>RECLAMI DA UTENTI</b>	Mod.03_PG.08.03 Ed.0 Rev.0 Del 20.04.2011
DESCRIZIONE DEL RECLAMO:		
Cliente:		
Area interessata:	Firma del ricevente:	
Data:	Firma RGQ:	
NOTE E OSSERVAZIONI		
ANALISI DELLA FONDATEZZA DEL RECLAMO		
Fondato: <input type="radio"/> si <input type="radio"/> no	Data:	Firma RGQ:

TRATTAMENTO	
Firma di RQ:	
AZIONE CORRETTIVA N°	
Data:	Firma RGQ

**J. MODULO QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

Generazione Nuova per Servizi Sociali - cooperativa sociale"	QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	Codice Documento MGO - Sez. 8
		Ed. 0 Rev 0 del 20.04.2011
		Pag. 13 di 14

**Dati del Utente**

Data di nascita: \_\_\_\_\_ Comune di Residenza: \_\_\_\_\_

Tipologia servizio reso \_\_\_\_\_

=====

**Informazioni Generali:**

**Dati sulla compilazione ed invio**

**1- Chi compila il presente questionario:**

[ ] Utente .....[ ] Operatore .....[ ] Parente- specificare grado \_\_\_\_\_

**2- Come riconsegnerà il presente questionario?**

[ ] Spedito in busta chiusa .....[ ] ad Operatore Genss

**1- Rapporto con l'operatore**

**Come giudica il rapporto che si è creato con l'operatore?**

[ ] Ottimo .....[ ] Buono .....[ ] Pessimo

**2- Continuità Assistenziale**

**E' stato seguito sempre dallo stesso operatore?**

[ ] si .....[ ] no

**Solo nel caso in cui ci fosse stato l'avvicendamento di più operatori – Il nuovo operatore che tipo di rapporto è stato in grado creare?**

[ ] Ottimo .....[ ] Buono .....[ ] Pessimo.

### 3- Richieste dell'utente

**La Cooperativa Genss è stata in grado di soddisfare le sue esigenze?**

SI immediatamente  SI dopo alcuni giorni  NO.

**Ha fatto richiesta di modificare le prestazioni di Coop GENSS?**

SI  NO.

**Entro quanto la Coop GENSS è riuscita ad accogliere le modifiche da Lei richieste?**

SI immediatamente  SI dopo alcuni giorni  NO.

### 4- Comunicazione

**Come giudica il tempo di attesa quando chiama gli uffici della Genss?**

Accettabile  Lunga  Eccessiva

**Giudica cortese il personale della Genss?**

SI  NO

**Come giudica la capacità di dare risposte alle sue domande del personale della Genss?**

Ottima ..... Buona ..... Pessima

La ringraziamo di aver collaborato a migliorare il ns servizio.

Cordialità

La Direzione della Coop GeNSS