

*Cascina Teghillo
Comunità Fiordaliso*



Strada della Pronda, 69 -
10142 COMUNE DI TORINO
Tel. 011/7708720 - Fax. 011/7041049
e-mail.: cascinateghillo@interactive.coop

Carta del Servizio

Ente Gestore: **Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE**

sede amministrativa: Via Sansovino, 217 Torino -

Tel. 011/4530151 - fax. 011/4512779

www.interactive.coop e-mail: info@interactive.coop

Denominazione del presidio:

CITY FARM COMMUNITY "CASCINA TEGHILLO" - COMUNITÀ FIORDALISO

Tipologia autorizzazione: C.A.S.A. - COMUNITA' SOCIO ASSISTENZIALE PER DISABILI GRAVI TIPO C

Ubicazione/Indirizzo: COMUNE DI TORINO

Strada della Pronda, 69 - TORINO

Come si raggiunge:

- ✓ Pullman, in Strada della Pronda linea 64;
- ✓ In automobile, direzione Torino Tangenziale nord uscita C.so Regina Margherita, svoltare a dx per "C.so Marche", al secondo semaforo (incrocio con C.so Francia - Fiat Alenia) proseguire dritto per "via Eritrea" fino ad incrocio con "Via Asiago" svoltare a sx, successivamente imboccare la prima via a dx "Via Crea" e proseguire dritto fino a Strada della Pronda.

Il presidio è disponibile ad accogliere persone provenienti da tutte le circoscrizioni, da fuori comune e da altre regioni.

Nominativo referente:

Dott. Andrea Minoli tel. 335/7328483 per aspetti organizzativi

Dr.ssa Nieddu tel. 347/9940356 per aspetti sanitari

Telefono/fax: tel. 011-7708720 fax. 011-7041049

e-mail: cascinateghillo@interactive.coop

Orario di accesso fisico e telefonico:

orario di visita 10:00 - 12:00 e 14:00 - 17:00 dal Lunedì alla Domenica previo appuntamento

orario telefonico 9.00 - 13.00; 14.00 - 17.00 dal lunedì al venerdì per parlare con l'ufficio

orario telefonico 14.00 - 15.00; 20.00 - 21.00 per parlare con gli operatori

Orari giornalieri - settimanali - annuali d'apertura del presidio:

la Residenza è aperta tutto l'anno (365 giorni) e per l'intera giornata (24 ore)

Tipologia del servizio, vocazione prevalente: **C.A.S.A. - COMUNITA' SOCIO ASSISTENZIALE PER DISABILI GRAVI TIPO C**, la vocazione prevalente è C: **Disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento** (Deficit intellettivo con innesto psicotico o associato a disturbi relazionali)

Altre tipologie di vocazione: P: **Pluridisabilità** (Deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica).

N. ro posti autorizzati: **10 + 2 pronta accoglienza. Determinazione n. 27 del 29.12.2004 - CITTA' DI TORINO Divisione servizi sociali e rapporti con le aziende sanitarie - Ufficio vigilanza**

N. posti offerti: **10 + 2 pronta accoglienza**

N. posti per Pronto Intervento: **2**

*Intensità di prestazione: l'intensità di prestazione è **alta:**

262' Assistenziali (96' Educatore + 166' OSS);

30' Consulenti attività;

12' Infermiere professionale;

23,5 ore settimanali di attività tecnico specialistica;

10,5 ore settimanali di consulente sanitario.

Il numero dei posti offerti per fascia d'intensità è pari a 10 + 2 pronta accoglienza.

Indicazione della fascia d'età: **16 - 65 anni**

** i minuti si riferiscono alle prestazioni giornaliere per persona*

Organizzazione

La "Cascina Teghillo" vuole essere un'esperienza originale: una **"farm community"** inserita nel contesto urbano, che potremmo definire "city farm community".

Nasce infatti dalla ristrutturazione di una delle storiche e tipiche cascine dell'area torinese di cui conserva pienamente la caratteristica disposizione con la corte interna; è al centro di un'area verde di circa 16.000 mq.; condizioni che la rendono assolutamente unica nella città di Torino e probabilmente in Italia.

Il progetto prevede la realizzazione di un pollaio ed un canile con relativi servizi (deposito mangimi, deposito attrezzi e sementi): l'ampia area verde di pertinenza è utilizzata per attività occupazionali di tipo agricolo tipiche di una fattoria e per attività terapeutiche. Lavoro e momenti riabilitativi e psicoeducazionali si alternano in un ambiente protetto, dove l'esperienza dell'autismo è quotidianamente condivisa, finalizzata e valorizzata. Un luogo di vita dove i soggetti autistici sono aiutati e stimolati ad esprimere tutte le loro potenzialità di autonomia, di umanità, di capacità e di comunicazione e integrazione con il contesto sociale.

La struttura è dotata di 5 camere da letto doppie e di 2 camere singole, tutte dotate di bagno interno. Ampi e funzionali locali sono dedicati ad attività didattiche, attività occupazionali, attività di laboratorio (tutti caratterizzati da appositi **codici colore** e segnaletica basata su **Simboli PCS**), che li rendono immediatamente e facilmente identificabili.

Metodologia di intervento basata sul **Programma TEACCH** e sulla **Comunicazione Aumentativa e Alternativa**.

La presenza medico-infermieristica consente di accogliere anche soggetti caratterizzati da particolari difficoltà gestionali con sensibile riduzione delle necessità di affiancamento individuale.

La pianificazione attenta e articolata del tempo è finalizzata a garantire agli Ospiti una significativa organizzazione della giornata e della settimana, nonché l'attivazione di una molteplicità di laboratori interni ed esterni alla struttura.

La struttura si è dotata di certificazione di qualità UNI ES ISO 9001-2015 per il campo della progettazione ed erogazione i servizi socio sanitari ed educativi per soggetti da disturbi psichiatrici e disabili affetti da disturbi dello spettro autistico e del comportamento - Ente di Certificazione DNV - GL .

GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO

FASCIA ORARIA

ATTIVITA'

7.30 - 9.00	Sveglia, Igiene personale, cura di se, preparazione e consumazione della colazione
9.30 - 12,15	Interventi educativo - riabilitativi individualizzati e/o gruppo, uscite per commissioni e spesa
12,15 - 13.30	Preparazione della tavola e consumazione del pranzo, riassetto della cucina
13.30 - 14.30	Riposo pomeridiano - Attività ludico - ricreative
15.10 - 16.30	Attività di laboratorio, occupazionali, esterne
16.30 - 16.45	Merenda
16.45 - 18.45	Attività di Laboratorio, occupazionali - ludico ricreative eventuali passeggiate
18.45 - 20.00	Preparazione della tavola e consumazione della cena, riassetto della cucina
20.00	Preparazione per il riposo, igiene personale, cura di se, attività ricreativa serale

PROGRAMMA TIPO ATTIVITA' SETTIMANALE

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
MATTINO	Lavanderia (locali p. terra) Serra (area verde circostante) Att. Domestica (cucina) Ter. Occupazionale (stanza lavoro) Generaliz. (salone)	Ter. Occupazionale (stanza lavoro) Att. Motoria (parco Ruffini) Generalizzazione (salone) Att. Domestica (cucina). Piscina (Trecate Torino)	Piscina (Trecate Torino) Att. domestica (cucina) Ter. Occupazionale (stanza lavoro) Lab. di falegnameria (salone)	Ter. Occupazionale (stanza lavoro) Serra (area verde circostante) Arte terapia (stanza polivalente) Att. Motoria (parco Ruffini)	Lavanderia (locali p. terra) Att. Motoria (parco Ruffini) Lab. di creta (Associazione Outsider al Cottolengo) Ter. Occupazionale (stanza lavoro) Generalizzazione (salone)	Lavanderia (locali p. terra) Att. Domestica (cucina) Generalizzazione (salone) Ter.	Serra (area verde circostante)

POMERIGGIO	Musicoterapia (sala polivalente p. primo) raccolta differenziata generalizzazione (stanza lavoro e salone) Metropolitana (linea 1 Corso Marche) Attività assistita con gli asini (area verde circostante la cascina)	Musicoterapia (sala polivalente p. primo) Ippoterapia (Centro ippico Corteira - Alpignano- To) Attività assistita con gli asini (area verde circostante la cascina). Laboratorio di ceste (salone)	Ippoterapia (Centro ippico Corteira - Alpignano- To) Lab. cucina Serra (area verde circostante) Attività assistita con gli asini (area verde circostante la cascina)	Proiezione film (sala polivalente) Metropolitan a (linea 1 Corso Marche) Attività assistita con gli asini (area verde circostante la cascina). Cinema una volta al mese.	Laboratorio di ceste (salone) Attività assistita con gli asini (area verde circostante la cascina)	Serra (area verde circostante) Attività assistita con gli asini (area verde circostante la cascina). Uscita socializzante sul territorio	Attività assistita con gli asini (area verde circostante la cascina) Uscita socializzante sul territorio
------------	--	--	--	--	--	--	--

L'organizzazione e il corretto svolgimento delle attività è assicurato da un "Piano attività settimanale individuale - **Agenda personale**" affisso in corridoio, nel quale sono precisati i laboratori che ogni ospite svolgerà durante la settimana.

PROSPETTO TIPO ATTIVITA' ANNUALI

MESE	ATTIVITA' AGGIUNTIVE
GENNAIO	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno
FEBBRAIO	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno, festa carnevale
MARZO	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno
APRILE	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gite, grigliata di Pasquetta
MAGGIO	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gita in parchi e montagna
GIUGNO	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gita in parchi, montagna pranzo al sacco, festa dell'estate
LUGLIO	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gita in parchi, soggiorno estivo marino
AGOSTO	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gita in parchi e montagna, passeggiate
SETTEMBRE	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, visita a musei e passeggiate
OTTOBRE	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno, visita a musei
NOVEMBRE	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno
DICEMBRE	Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, festa di Natale, feste di compleanno

Le attività diurne interne sono svolte presso il soggiorno, la sala pranzo e la sala polivalente (ubicata al Piano Primo) e presso l'area verde interna e area verde circostante la cascina (orticoltura, serra, cognitive dog, attività assistita con gli asini, arteterapia, musicoterapia, laboratori).

Le attività svolte con altri servizi sono il laboratorio di creta presso l'Associazione Outsider Cottolengo (To); attività creativo-manuali presso l'Associazione Audido di Alpignano (To), l'attività di ippoterapia e pet-therapy sono svolte presso il Maneggio Corteira (Alpignano - To).

Le attività svolte in contesti non dedicati alla disabilità si rivolgono alla frequentazione della parrocchia di appartenenza Madonna della Guardia (Torino); attività motoria presso la pista di atletica indoor, pista outdoor ed area fitness del Parco Ruffini (Torino); palestra The Cave con utilizzo di macchinari ed attrezzi cardio-fitness; impianto Trecate con utilizzo della piscina, vasca di acquaticità e vasca con corsie da 25 mt. Il mercato rionale di corso Brunelleschi (To); servizi commerciali del quartiere (bar, pizzeria, panetteria, supermercato, stazione della metropolitana, mezzi pubblici, cinema, piscine comunali e private).

CONVENZIONE E RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI

La Comunità Fiordaliso intrattiene rapporti con i seguenti enti:

- Fondazione TEDA per l'autismo - ONLUS
- Enaip sede Moncalieri - Scuola di Formazione O.S.S.
- Salotto e Fiorito - Rivoli- Scuola di Formazione O.S.S.
- Università di Torino - Facoltà di Psicologia
- Università di Torino - Interfacoltà Educatore Professionale.
- Confcooperative - Ufficio Servizio Civile
- Centro ippico Corteira - Alpignano (To) attività di ippoterapia
- Piscina Trecate (To)

LA NOSTRA EQUIPE *

- 1 Coordinatore - referente
- 1 Psicologo
- 4,5 Educatori professionali
- 8 Operatori Socio Sanitari (OSS)
- 2 Consulenti sanitari medico - specialisti
- 2 Infermieri professionali
- 2 Terapista della riabilitazione - consulente attività tecnico-specialistiche

Consulenti attività (attività di laboratorio ed attività ludico - ricreative - interne ed esterne alla comunità)

- 2 Colf
- 2 Cuochi
- 1 Manutentore

L'organizzazione delle attività e lo schema turni del personale sono affissi nel salone e nell'ufficio della comunità.

**Si soddisfano i criteri organizzativi e gestionali previsti dalle normative di settore DGR 230/97 e dai livelli di assistenza della DGR 51/2003.*

MODALITA' DI INCONTRO CON GLI OSPITI, I FAMILIARI

I familiari concordano con il Coordinatore le visite ai loro congiunti, in orario 10:00 - 12:00 e 14:00 - 17:00.

La frequenza degli incontri è concordata con il Coordinatore che, nel rispetto del Progetti individuali e delle osservazioni condotte contestualmente alle visite, stabilisce la cadenza degli appuntamenti.

E' possibile fissare un incontro con il Coordinatore, con i Medici specialisti e con i tecnici nei giorni feriali e negli orari di ricevimento.

MODALITA' D'INCONTRO DELL'EQUIPE, CON I TITOLARI SOCIO EDUCATIVO SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO

Gli incontri con i titolari del caso sono concordati periodicamente con il Coordinatore a cadenza trimestrale o in base alle necessità di ogni singolo caso.

L'aggiornamento rispetto all'andamento del progetto avviene mediante l'invio di relazioni educative, contatti telefonici e visite in struttura da parte dei servizi inviati.

SERVIZI GENERALI

Il servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda, cena) è erogato mediante l'impiego di personale qualificato (cuoco/a) della INTERACTIVE, onde garantire un servizio con elevati standard di qualità.

All'ingresso o durante il soggiorno, il Medico di riferimento redige uno schema illustrativo della dieta personalizzata dell'Ospite da consegnare al personale preposto per la preparazione e somministrazione degli alimenti e bevande. Tale modulistica è conservata presso la Cartella Utente e presso la cucina di comunità. In sede di dimissione il Medico ha cura di annotare il tutto nella lettera/relazione di dimissione. Tutto il personale è comunque tenuto al rispetto rigoroso delle indicazioni ricevute dal personale sanitario.

Il menu è affisso nella cucina di comunità.

La struttura fornisce la biancheria piana (lenzuola e asciugamani), tovaglie, accessori e arredi. Il servizio di lavanderia è esterno per quanto concerne la biancheria piana, tovaglie, accessori arredi (tendaggi) ed è affidato alla AMG Lavanderie di BUSCA (CN).

La biancheria personale è lavata e stirata dalla colf. Sarà cura dei familiari provvedere alla sostituzione degli indumenti necessari. Nei casi in cui ciò non sia possibile, l'operatore referente si occuperà di acquistare all'ospite ciò di cui necessita. Tutti gli indumenti personali dovranno essere contrassegnati con il Cognome e l'iniziale del Nome, oppure "numero" in modo da essere identificati. Al momento dell'ingresso è compilato un apposito elenco - inventario degli "effetti personali dell'Ospite" tenuto presso nella Cartella Utente ed aggiornato quando necessario.

Il servizio di ritiro e smaltimento rifiuti sanitari è anch'esso esterno e affidato alla ditta ECO GLOBAL PIEMONTE di Grugliasco (TO).

Per le pulizie e la sanificazione degli ambienti della comunità è presente la figura della Colf. Il servizio di contabilità, fatturazione, rette ospiti, ecc. è gestito dalla sede amministrativa della Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE.

Ogni necessità o reclamo dovrà essere presentato al Coordinatore della struttura.

Modalità di presa in carico

I cittadini devono riferirsi al Servizio Sociale Circostrizionale per fare richiesta dell' inserimento del loro caro presso la Comunità Fiordaliso. In quella sede gli operatori sociali, Assistente Sociale ed Educatori, dopo aver effettuato una prima lettura della domanda espressa ed aver informato il cittadino circa le modalità di intervento, attivano i percorsi organizzativi alla definizione del progetto per la persona. In questo contesto è possibile quindi considerare anche l'inserimento nella Comunità Alloggio Fiordaliso di strada della Pronda 69.

Le richieste di inserimento pervenute dai Servizi Inviati dovranno fornire tutte le informazioni utili per la valutazione delle caratteristiche del caso. Raccolti i dati necessari, l'equipe valuta la compatibilità con il gruppo degli ospiti residenti e con i vincoli strutturali.

Gli operatori della comunità alloggio si attivano per una prima conoscenza della persona segnalata e prendono contatto con l' assistente sociale o l' educatore, la famiglia, gli operatori del centro diurno e, nel caso in cui l'ospite sia già inserito in altra struttura residenziale, con i referenti della struttura stessa.

Nel caso Servizio Sociale, Famiglia e operatori della comunità convergano circa l'idoneità della struttura si procede a presentare la richiesta di inserimento presso la Comunità Fiordaliso. Tale domanda viene presentata, da parte del Servizio Sociale, nelle forme prescritte alla Commissione U.V.M.D. (Unità Valutazione Minori e Disabili) competente per territorio.

Al momento dell'ingresso presso la comunità si cerca di comprendere quali siano i bisogni espliciti ed impliciti dell'ospite, della famiglia e dei servizi inviati. Questo al fine di agire sulla motivazione e per evitare quanto possibile che insorga una relazione conflittuale.

L'ingresso di ogni ospite è seguito da un periodo di osservazione (circa 2 mesi), in seguito al quale si stabiliscono gli operatori di riferimento (un educatore e un O.S.S.) in base alle peculiarità emerse e al tipo di rapporto che l'ospite ha creato con gli operatori.

Gli ospiti, al momento dell'ingresso, devono portare con sé:

- ✓ indumenti personali contrassegnati con il Cognome e l'iniziale del Nome o il "numero".
- ✓ oggetti per personalizzare la stanza.

DOCUMENTI NECESSARI

- ✓ fotocopia carta d'identità, codice fiscale, libretto sanitario, esenzione ticket, verbale di invalidità, nomina tutore legale.
- ✓ esami clinici, fotocopie di cartelle cliniche e ogni altra documentazione socio - sanitaria relativa a interventi e trattamenti in corso o pregressi effettuati nell'ultimo anno;

- ✓ una relazione clinico-psichiatrica ed anamnestica dettagliata, comprensiva della segnalazione di eventuali effetti collaterali da farmaci o intolleranze/allergie alimentari, indicazioni relative alle eventuali diete;
- ✓ nominativo del Medico curante e nominativo del Medico specialista di riferimento;

In relazione al raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo e/o a una sua riformulazione sulla base delle condizioni psicofisiche e sociali delle persone ospiti possono prefigurarsi eventuali dimissioni. In sede di dimissione la struttura rilascia una relazione attestante lo stato di salute attuale dell'ospite, le linee guida del progetto educativo individualizzato, le attività proposte e ogni ulteriore indicazione necessaria alla presa in carico futura.

In caso di trasferimento presso altra struttura, è auspicabile l'incontro dell'ospite con la nuova équipe presso la nostra Comunità.

VERIFICHE PERIODICHE ED IL RACCORDO CON LE UVH TERRITORIALI

I rapporti di collaborazione con i Servizi invianti devono necessariamente essere caratterizzati dalla massima trasparenza e scambio di informazioni.

A tal fine la procedura da noi seguita è quella di:

- ✓ valutare in fase di inserimento gli obiettivi ed i progetti dell'Ente inviante;
- ✓ informare i Servizi invianti circa le caratteristiche del progetto individuale elaborato dalla nostra équipe e cercare, ove possibile, di concertare obiettivi comuni e condivisibili;
- ✓ informare regolarmente i referenti esterni sull'andamento dell'ospite attraverso relazioni cliniche ed educative.

Modalità per la presentazione del reclamo

I famigliari, gli Ospiti e gli Enti possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni della Comunità.

I reclami possono essere presentati mediante:

- ✓ colloquio con il Coordinatore di struttura;
- ✓ comunicazione telefonica con il Coordinatore di struttura;
- ✓ redazione e sottoscrizione reclamo formale da consegnarsi personalmente al Coordinatore della struttura o inviarlo mezzo posta o e - mail alla Comunità Fiordaliso.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

Le prestazioni comprese nella retta

Le prestazioni erogate comprese nella retta sono le seguenti:

- ✓ vitto e alloggio;
- ✓ fornitura di prodotti per l'igiene personale;

- ✓ servizio di lavanderia;
- ✓ fornitura di biancheria piana;
- ✓ trasporti (per le attività, per visite mediche);
- ✓ attività strutturate esterne e interne alla comunità;

non sono comprese:

- ✓ capi di abbigliamento e calzature;
- ✓ spese quotidiane (sigarette, bar, ecc.);
- ✓ farmaci, ausili sanitari e protesici non erogati dal SSN;
- ✓ ticket per farmaci, visite mediche specialistiche.

In sede di ingresso in Comunità è consegnata una Informativa per gli utenti ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 che prevedono la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo le normative indicate, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti degli utenti. La linea guida seguita comprende gli importi da corrispondere che sono conteggiati mensilmente in base alla "Scheda presenza Ospiti" compilata quotidianamente presso la Comunità, a fine mese il conteggio dell'importo da corrispondere è comunicato, consegnato o spedito dalla Comunità all'Ospite o ai familiari o al tutore, entro massimo 15 giorni del mese successivo a quello di riferimento è richiesto il pagamento dell'importo, il versamento può avvenire mediante bonifico bancario sul seguente conto corrente intestato alla Società Cooperativa Sociale Interactive - UNICREDIT BANCA SPA AGENZIA CALUSO IBAN IT83L0200830210000005159368 o in contanti presso la sede amministrativa della Cooperativa sita in via Andrea Sansovino 217 - 10151 Torino; entro la fine del mese successivo a quello di riferimento (e comunque solo dopo l'avvenuto pagamento) è emessa la fattura.

I diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o parti interessate)

DIRITTI:

1. Il cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
2. Il cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri abitanti la Comunità;
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto e delle esigenze degli altri abitanti la Comunità;
4. Il cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi;
5. Il cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
6. Il cliente ha il diritto di conoscere gli operatori che lo supportano durante la vita in Comunità;
7. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
8. Il cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio;

9. Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito;
10. Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI:

1. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori che operano presso la Comunità;
2. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti della comunità;
3. Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità;
4. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie;
5. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di fornire notizia delle principali abitudini del cliente e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie;
6. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del cliente stesso, del personale e degli altri ospiti;
7. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della comunità.