

SERVIZIO MISURA B1/B2

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. del 23/04/2025

IL PELLICANO Cooperativa Sociale
Via Paolo Veronese, 32 – 25124 BRESCIA
☎ 030 3366237 – 030 3366361 - 📞 392/9593510 -
www.cooperativailpellicano.it - info@coop-pellicano.it



IL PELLICANO Società
Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

SOMMARIO

L'indice è vuoto perché non stai utilizzando gli stili paragrafo che hai scelto di visualizzarvi.



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

CHI SIAMO

Il Pellicano Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. è stata fondata il 3 marzo 1980 a Brescia e si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio ed un equilibrato rapporto con le Istituzioni Pubbliche.

Eroga servizi socio-assistenziali e gli anni di esperienza permettono di offrire una vasta e approfondita competenza delle prestazioni professionali mirate al miglioramento della qualità della vita della comunità e della persona.

La Cooperativa ha voluto affiancare ai tradizionali servizi nuove aree operative intrattenendo in particolare rapporti diretti con gli utenti e portando un beneficio sempre più mirato alle esigenze dei cittadini.

Elenco servizi gestiti:

- Assistenza domiciliare anziani (SAD)
- Assistenza domiciliare integrata (C DOM)
- Assistenza ad personam
- Attività nelle case di riposo
- Attività di gestione dei mini alloggi
- Centri di aggregazione giovanile e centri estivi
- Gestione di nidi, micronidi e scuole dell'infanzia
- Servizi di assistenza privati

La Cooperativa il Pellicano è accreditata per l'erogazione di voucher e credit socio-sanitari nel territorio dell'ASL di Brescia e del voucher sociale nell'ambito dei Distretti 3(Brescia Est), 10 (Bassa Bresciana orientale), 11 (Garda) e 12 (Valle Sabbia).

La Cooperativa ha sede in Via Paolo Veronese n. 32 – 25124 Brescia.

N. Telefonici: 030/3366237 030/3366361 392/9593510

Mail: info@coop-pellicano.it

Sito internet: www.coop-pellicano.it

Alla sede si arriva da via S. Polo, raggiungibile con le Linee Autobus: 9, 12

Responsabile del Servizio è contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 17.00 ai numeri telefonici: 030/3366237 030/3366361 o eventualmente sul cellulare di servizio al n° 3929938844.



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

COS' È LA MISURA B1

Regione Lombardia approva annualmente il PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE relativo alle misure a sostegno delle persone non autosufficienti con diversi livelli di disabilità e bisogno assistenziale - MISURA B1 e B2

La **Misura B1** è diretta a garantire la permanenza al domicilio e nel proprio contesto di vita delle persone **non autosufficienti** ad alto bisogno assistenziale e delle **persone con disabilità** con necessità di sostegno intensivo molto elevato, che vivono in una delle condizioni elencate nel Decreto interministeriale Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze. L'intervento di assistenza domiciliare di base ha la finalità di soddisfare le esigenze di vita quotidiana dell'utente relative alla gestione domestica ed al disbrigo di commissioni, a titolo esemplificativo: igiene personale, aiuto domestico e pulizia degli ambienti, lavaggio biancheria, preparazione pasti, accompagnamento presso uffici o strutture pubbliche e private.

Le persone che intendono beneficiare della misura devono rivolgersi all'ASST di residenza che, a seguito della Valutazione Multidimensionale e della predisposizione e condivisione del Progetto Individuale, fino ad esaurimento delle risorse disponibili, può proporre l'attivazione:

- di un **contributo mensile** concesso a titolo di riconoscimento per l'assistenza fornita dal caregiver familiare e/o da personale di assistenza impiegato con regolare contratto (**assistenza indiretta**)
- di **interventi integrativi sociali (assistenza diretta)** attivati dagli Ambiti Territoriali, laddove presente il solo caregiver familiare con lo scopo di supportarlo e sollevarlo dall'assistenza del familiare (intervento di sollievo) e garantire il benessere e il miglioramento della qualità di vita della persona con disabilità e anziana non autosufficiente.

Gli interventi di assistenza diretta possono essere integrati con il **Voucher sociosanitario B1** e/o voucher ASD (persone con autismo Liv. 3 DSM 5).

Al fine di sostenere le progettualità di vita indipendente a favore di persone con disabilità con necessità di sostegno intensivo molto elevato già beneficiari della Misura B1 è possibile riconoscere anche l'Assegno di autonomia.

L'annualità FNA 2024 si realizza dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025.

Le persone di nuovo accesso possono invece presentare istanza dal 01 marzo fino al 31 ottobre 2025.



MODELLO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE

- ASSISTENZA DIRETTA

-interventi integrativi sociali: si tratta di prestazioni sociali erogate dai comuni a favore di anziani non autosufficienti ad alto bisogno assistenziale e a favore di persone con disabilità con necessità di sostegno intensivo molto elevato, che non hanno assunto personale di assistenza.

Tali prestazioni possono essere erogate a fronte di specifico progetto condiviso tra ASST e Ambiti territoriali con finalità di:

a. supporto e sollievo ai caregiver familiari

b. benessere e miglioramento della qualità di vita della persona con disabilità e anziana non autosufficiente.

Sulla base di quanto stabilito in fase di Valutazione Multidimensionale e secondo quanto previsto dal Progetto Individuale formulato dalla ASST è possibile attivare le seguenti tipologie di Voucher:

- **Voucher Sociosanitario** che è un titolo d'acquisto, non in denaro, che può essere utilizzato esclusivamente per acquistare prestazioni di assistenza sociosanitaria da parte di Enti Erogatori accreditati con l'ATS.

- **Voucher sociosanitario B1 adulti/anziani** per il miglioramento della qualità di vita loro e delle loro famiglie.

-**Voucher sociosanitario B1 minori** per promuovere il miglioramento della qualità della vita dei minori e delle loro famiglie:

-fino a 350.00 euro/mensili di interventi forniti dalla figura professionale, come indicato nel PI (10/14 interventi individuali al mese)

-fino a 600.00 euro/mensili di interventi forniti dalla figura professionale, come indicato nel PI (15/22 interventi individuali al mese).

- **Voucher ad alto profilo** a favore delle persone che presentano bisogni di particolare intensità in quanto dipendenti da tecnologia assistiva.

- **Voucher ASD** interventi a supporto delle autonomie e a sostegno della famiglia nella gestione della persona con diagnosi di disturbo dello spettro autistico ascritta al livello 3 della classificazione del DSM- 5.

- ASISTENZA INDIRETTA

-Contributo mensile per:

1) assistenza garantita da caregiver familiare

2) frequenza scolastica e assistenza garantita da caregiver familiare

3) condizione di cui alla lettera g) (autismo) e assistenza garantita da caregiver familiare



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

- 4) condizioni di cui alla lettera a) (coma, stato vegetativo o stato di minima coscienza), di cui alla lettera b) (ventilazione meccanica assistita continuativa) e alla lettera i) (dipendenza vitale) e assistenza garantita da caregiver familiare
- 5) assistenza garantita anche da personale regolarmente impiegato (da 10 ore/settimana)
- 6) assistenza garantita anche da personale regolarmente impiegato (almeno 20 ore/settimana)
- 7) assistenza garantita anche da personale regolarmente impiegato (tempo pieno)
- 8) in presenza di bisogni complessi in a) (coma, stato vegetativo o stato di minima coscienza), di cui alla lettera b) (ventilazione meccanica assistita continuativa) e alla lettera i) (dipendenza vitale) e assistenza garantita anche da personale regolarmente impiegato (tempo pieno)

A CHI È RIVOLTA?

La Misura B1 è destinata alle persone assistite a domicilio:

1. beneficiarie dell'indennità di accompagnamento, di cui alla l. n. 18/1980 e successive modifiche/integrazioni con L. 508/1988 oppure definite non autosufficienti ai sensi dell'allegato 3 del DPCM. n. 159/2013;
2. residenti in Lombardia;
3. di qualsiasi età;
4. con ISEE sociosanitario fino a € 50.000 per adulti/anziani e con ISEE ordinario fino a € 65.000,00 se minori;
5. per le quali si sia verificata almeno una delle seguenti condizioni di cui al Decreto FNA anno 2016 all'art.2, comma 2 del DPCM 21/11/2019.
6. ISEE sociosanitario in corso di validità al momento della presentazione della domanda ai fini dell'accesso alla misura B1.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO

Le persone potranno presentare istanza allegando alla domanda la seguente documentazione:

- copia del **verbale di invalidità civile** da cui risulti il **riconoscimento dell'indennità di accompagnamento** o della dichiarazione di condizione di non autosufficienza ai sensi dell'allegato 3 del DPCM n. 159/2013
- **documentazione sanitaria specialistica**, a seconda della condizione/patologia in cui versa la persona, redatta dal medico specialista, di struttura



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

pubblica o privata accreditata, che ha in carico l'interessato secondo quanto indicato dall'art. 2 DPCM del 27.11.2017 (sopra riportato); per le condizioni alla "lettera i" allegare alla relazione il modello 3 compilato, timbrato e firmato dal medico specialista.

- **copia del documento d'identità** in corso di validità e del codice fiscale dell'interessato e del dichiarante (se diverso dall'interessato) (si ricorda che in caso di responsabilità genitoriale congiunta deve essere prodotta da entrambi i genitori)
- **in presenza di personale di assistenza** a qualunque titolo remunerato: **contratto** con versamento dei contributi previdenziali per personale assunto direttamente oppure documentazione con validità fiscale emessa da ente terzo (es. cooperativa) o da professionista che eroga la prestazione
- **dichiarazione della struttura semiresidenziale** in cui siano indicati la tipologia di posto occupato e il monte ore settimanale (SOLO se frequentante)
- **ISEE** in corso di validità al momento della presentazione della domanda
- per gli adulti e gli anziani ISEE sociosanitario fino a 50.000,00 (anche sul **nucleo ristretto** secondo la normativa di riferimento);
- per i minorenni ISEE ordinario fino a 65.000,00;

Si specifica che per le **persone di nuovo accesso che dovranno presentare istanza entro la data stabilita dalla misura.**

Per tutte le persone che, alla data del 31 dicembre 2024 risultano prese in carico con la precedente annualità FNA 2023, **è sufficiente presentare istanza di prosecuzione entro e non oltre il 28 febbraio 2025 presso la propria ASST**, confermando il mantenimento dei requisiti di accesso e la presenza o meno del "sistema di assistenza/cura" (caregiver familiare/personale di assistenza regolarmente impiegato/...).

L'ASST verifica entro 30 gg dalla presentazione della domanda, l'ammissibilità formale dell'istanza, procedendo, laddove necessario, alla richiesta di integrazioni. In assenza di perfezionamento della domanda, ovvero in ipotesi di mancato riscontro alla richiesta di integrazione documentale, l'istanza è da ritenere inammissibile.

L'ATS, accolte **le domande validate dalle ASST**, stabilisce in via definitiva l'ammissibilità alla misura e predispone **l'elenco ordinato in base al valore ISEE** tenuto conto della data di protocollazione dell'istanza, procedendo al riconoscimento del beneficio nel limite delle risorse disponibili.

Le persone ammesse al beneficio, dopo l'inserimento negli elenchi mensili da parte di ATS, riceveranno comunicazione dell'avvio della presa in carico dall'équipe territoriale dell'ASST di riferimento.



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

CHE TIPO DI SERVIZIO VIENE OFFERTO?

La società **cooperativa sociale onlus il Pellicano** si avvale di personale qualificato, con esperienza nella gestione delle problematiche legate alla gravissima disabilità.

In particolare, compongono l'equipe:

- educatori professionali con competenze specifiche in relazione a progettualità legate al miglioramento delle qualità di vita;
- OSS con pluriennale esperienza nella gestione assistenziale e a supporto della famiglia;
- infermieri che operano nelle cure domiciliari C-Dom
- psicologa con esperienza nell'ambito minorile

Gli interventi descritti nei PAI, in coerenza con la tipologia di voucher e al PI, sono erogati al domicilio dei pazienti.

COS' È LA MISURA B2

La Misura B2 è un sostegno riservato alle persone in condizione di disabilità grave o di **non autosufficienza** e si concretizza in interventi per garantire la permanenza della persona al proprio domicilio e nel proprio contesto di vita. L'intervento di assistenza domiciliare di base ha la finalità di soddisfare le esigenze di vita quotidiana dell'utente relative alla gestione domestica ed al disbrigo di commissioni, a titolo esemplificativo: igiene personale, aiuto domestico e pulizia degli ambienti, lavaggio biancheria, preparazione pasti, accompagnamento presso uffici o strutture pubbliche e private.

Il contributo mensile e il voucher sociale vengono destinati all'assistenza di minori, anziani e adulti.

Per accedere ai sostegni della Misura B2, all'apertura del bando pubblicato dall'Ambito Territoriale, occorre rivolgersi al Servizio sociale del proprio Comune di residenza per inoltrare richiesta.

Le richieste verranno indirizzate ad una equipe integrata con personale dei Comuni e anche della ASST che, previa valutazione della persona, predispone il "Progetto Individuale di Assistenza" che contiene la descrizione degli interventi, i buoni previsti dalla misura B2 in relazione al valore ISEE considerato ai fini dell'erogazione della stessa.

A CHI È RIVOLTA?

Destinatari della misura B2 sono le persone al proprio domicilio:

- anziane non autosufficiente a basso bisogno assistenziale;
- con disabilità e con necessità di sostegno intensivo elevato (già grave disabilità)
- residenti in Lombardia;
- di qualsiasi età;
- con compromissione, singola o plurima, che ne riduca l'autonomia personale, correlata all'età, e tale da rendere necessario un intervento assistenziale permanente, continuativo e globale nella sfera individuale o in quella di relazione e quindi con necessità di basso bisogno assistenziale/sostegno intensivo elevato (già persona in condizione di gravità così come accertata ai sensi dell'art. 3, comma 3 della legge 104/1992 ovvero beneficiarie



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

dell'indennità di accompagnamento, di cui alla legge n. 18/1980 e successive modifiche/integrazioni con L. 508/1988);

-con i seguenti valori massimi ISEE di riferimento:

sociosanitario fino a un massimo di € 25.000,00 e ISEE ordinario in caso di minori fino a un massimo di € 40.000,00, compreso ISEE corrente o ISEE minorenni laddove previsto dalla normativa.

È riconosciuta agli Ambiti la facoltà di una diversa definizione dei livelli ISEE in base alle specifiche programmazioni e priorità territoriali.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO

La domanda di accesso alla Misura B2 può essere presentata direttamente dalla persona al Comune di residenza. In caso di beneficiario già in carico, al fine di garantire la continuità della presa in carico è possibile presentare istanza semplificata in cui si dichiara il mantenimento dei requisiti di accesso.

In caso di prima istanza, il servizio sociale del Comune di residenza del richiedente, verificata l'ammissibilità formale, attiva l'équipe integrata per la valutazione multidimensionale coinvolgendo la componente sociosanitaria di ASST.

L'ammissione ai diversi sostegni è subordinata alla valutazione multidimensionale - effettuata in maniera integrata fra l'assistente sociale del Comune (case manager) e l'operatore individuato dall'ASST - e alla definizione del Progetto Individuale condiviso con la persona.

All'interno del Progetto Individuale vengono stabiliti gli interventi che si attivano per la persona con la definizione delle risorse complessivamente necessarie (budget di progetto) e si articola nei diversi ambiti/dimensioni di vita, cui fanno riferimento i macro-bisogni e le aspettative e desideri del beneficiario e della sua famiglia: salute, istruzione/formazione, occupazione, mobilità, casa, socialità.

All'istanza devono essere allegati i seguenti documenti:

- copia del documento d'identità del beneficiario dell'intervento;
- documento di identità del caregiver/assistente personale (se diverso da chi presenta l'istanza);
- copia del documento d'identità di chi presenta l'istanza, se persona diversa dal beneficiario dell'intervento;
- copia del documento di identità e del decreto di nomina del Tribunale, se la domanda viene presentata dall'amministratore di sostegno, curatore o tutore;
 - copia della certificazione di disabilità con necessità di sostegno intensivo elevato (già disabilità grave) art. 3 c. 3 l. 104/92 o certificato di invalidità (100%) con accompagnamento;
- certificazione ISEE in corso di validità (valore ISEE come da massimali di cui al Paragrafo 2);
- Progetto Individuale sottoscritto;
- modulo scelta fornitore, quando il progetto prevede l'attivazione di Interventi integrativi sociali
- scheda di valutazione ADL – IADL



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

COMPATIBILITA' E INCOMPATIBILITA'

L'erogazione della Misura B2 è compatibile con:

- interventi di Assistenza domiciliare: Assistenza Domiciliare Integrata, Servizio di Assistenza Domiciliare;
- interventi di riabilitazione in regime ambulatoriale o domiciliare;
- ricovero ospedaliero e/o riabilitativo;
 - ricovero di sollievo (se non a carico del Fondo Sanitario Regionale) per adulti per massimo 60 giorni programmabili nell'anno, per minori per massimo 90 giorni;
- bonus per assistente familiare iscritto nel registro di assistenza familiare ex l.r. n. 15/2015;
- sostegni per interventi infrastrutturali Dopo di Noi.

L'erogazione della Misura B2 è incompatibile con:

- accoglienza definitiva presso Unità d'offerta residenziali sociosanitarie o sociali (es. RSA, RSD, CSS, Hospice, Misura Residenzialità per minori con necessità di sostegno intensivo molto elevato);
- misura B1;
- ricovero di sollievo nel caso in cui il costo del ricovero sia a totale carico del Fondo Sanitario Regionale;
- contributo da risorse progetti di vita indipendente - PRO.VI – o risorse Dopo Di Noi per onere assistente personale regolarmente impiegato;
 - presa in carico con Misura RSA aperta ex D.G.R. n. 7769/2018;
 - prestazione universale di cui agli artt. 34-36 del d.lgs 29/2024;
- Home Care Premium/INPS HCP.

SOSTEGNI E INTERVENTI PREVISTI

- Buono sociale caregiver familiare
- Buono sociale personale assistenza regolarmente impiegato
- Assegno di autonomia
- Interventi integrativi sociali in favore di minori
- Interventi integrativi sociali in favore di adulti

MODALITÀ DI FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA

Ai fini dell'assegnazione dei sostegni saranno formulate graduatorie di Ambito distinte per categoria di strumento e tipologia di beneficiario, come reso possibile dalle disposizioni regionali. Ambito sulla base dei criteri stabiliti provvederà alla comunicazione dell'esito dell'istruttoria ai beneficiari, per tramite del Comune di residenza, e successivamente all'erogazione dei sostegni.

DECADENZA E REVOCA

L'erogazione della Misura B2 decade in caso di decesso, ricovero definitivo in strutture residenziali, interruzione del regolare contratto lavorativo con l'assistente familiare e in



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

caso di perdita di uno dei requisiti che hanno dato accesso alla misura. I soggetti beneficiari della Misura (o loro familiari) hanno l'obbligo di comunicare ogni variazione che comporti il venire meno delle condizioni che ne hanno dato il diritto.

COORDINAMENTO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

La Coordinatrice del Servizio per la Cooperativa IL PELLICANO collabora con l'assistente sociale, responsabile del Progetto Individualizzato (PAI) perché sia funzionale alle esigenze dell'utente e per la gestione ed il monitoraggio continuo dell'andamento del percorso e il raggiungimento degli obiettivi definiti nello stesso attraverso confronto continuo e scambio di informazioni tra gli Operatori e la Coordinatrice del servizio da realizzarsi anche mediante incontri di supervisione al termine dei quali viene redatto puntuale verbale sottoscritto dai presenti. I momenti di supervisione rappresentano un'importante (ma non esaustivo) momento di formazione e aggiornamento degli operatori.

Essendo il domicilio dell'Utente il luogo di svolgimento delle attività previste contrattualmente, l'operatore, nello svolgimento delle proprie mansioni, deve osservare le norme di prevenzione dei rischi per quanto riguarda la propria sicurezza e vigilare segnalando alla Responsabile o Coordinatrice del servizio eventuali fattori di rischio correlati all'ambiente ed alle sue variazioni nel tempo.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Le attività di formazione e di aggiornamento in itinere sono ritenute fondamentali dalla Cooperativa IL PELLICANO in quanto aiutano gli operatori a mantenere alta la motivazione e a operare in modo sicuro e costante.

I percorsi di formazione sono importanti occasioni per riflettere sulle proprie motivazioni, acquisire consapevolezza rispetto agli obiettivi del servizio, far fronte a situazioni impreviste e migliorare le proprie conoscenze.

La Cooperativa IL PELLICANO attua una pianificazione annuale delle proposte formative che coinvolgono gli operatori attivi sul campo e coloro che si occupano del coordinamento. Solitamente i momenti formativi sono condotti da un professionista esperto in materia che collabora con la cooperativa.

I temi trattati nel corso del tempo sono scelti dalle operatrici sulla base delle loro esigenze e dei loro bisogni. La coordinatrice del servizio, insieme al formatore, si occupa della progettazione del piano formativo.

DIMISSIONI / TRASFERIMENTI (Continuità del Servizio)

La continuità assistenziale è garantita tramite cambi del personale di riferimento con i necessari affiancamenti e passaggi di consegne.

DIRITTI DELL'UTENTE

La Cooperativa assicura all'assistito i seguenti diritti:

- Diritto a ricevere informazioni sulla Cooperativa e sulle modalità di erogazione del servizio



IL PELLICANO Società

Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

- Diritto a ricevere prestazioni da personale in possesso delle qualifiche e competenze previste
- Diritto alla continuità del servizio stabilita
- Diritto alla riservatezza, in conformità al Regolamento Europeo 679/16 (GDPR) e al D.lgs. 196/03 nel trattamento dei dati personali
- Diritto ad inoltrare eventuali reclami, secondo le modalità più oltre definite.

I diritti suddetti sono assicurati dalla Cooperativa attraverso l'applicazione ed il controllo della Procedura del Sistema Qualità ESE 11.01 "Gestione del Servizio di Assistenza ad Personam".

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione della Qualità della Cooperativa Il Pellicano è certificato dal 1999 in conformità alla Norma ISO 9001.

GESTIONE RECLAMI

Eventuali reclami devono essere trasmessi direttamente alla Cooperativa tramite l'allegato modulo MIS2.01M04 "Segnalazione" oppure telefonicamente ai recapiti sopra citati.

Ai reclami, trattati secondo la Procedura del Sistema Qualità MIS2.01 "Gestione Non Conformità ed Azioni Correttive", è data comunque una risposta scritta entro 15 giorni dalla presa in carico.

La gestione in questione prevede l'attivazione delle opportune azioni di miglioramento finalizzate alla rimozione delle cause che hanno generato il reclamo.

È sempre prevista la verifica della risoluzione del reclamo, contattando telefonicamente il soggetto che ha inoltrato il reclamo.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale è riconoscibile attraverso un cartellino personale nel quale, oltre alla fotografia, sono contenuti: Nome e Cognome, Luogo di nascita, Mansione, Data di assunzione.

ALLEGATI

- modulo MIS2.01M04 "Segnalazione"



IL PELLICANO Società
Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO



IL PELLICANO Società
Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO

 IL PELLICANO Società Cooperativa sociale O.N.L.U.S.	SCHEDA SEGNALAZIONE	MIS 2.01 M 04	Rev. 01
		MIS 2.01	pag. 1 di 1

Oggetto della Segnalazione

(descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte, l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento).

Data _____ Firma _____

_____ *Riservato alla Cooperativa IL PELLICANO* _____

Ricevuto il _____ Da _____ Trasmissione per conoscenza al RQ il _____

Risposta / Commenti alla Segnalazione (da inoltrare al segnalatore entro 2 settimane dalla segnalazione)

Data _____ Firma _____

Trasmesso per conoscenza a: _____ in data _____

Esito della Verifica ☐ telefonica ☐ incontro

(da eseguire dopo 6 mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione)

Data _____ Firma RQ _____



IL PELLICANO Società
Cooperativa sociale O.N.L.U.S.

CARTA DEL SERVIZIO