

CARTA DEI SERVIZI

Senior Residence  
*Villa Stefania*  
Appartamenti  
Protetti per Anziani





## Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi degli appartamenti Protetti per Anziani di Coopselios è indirizzata prioritariamente ai residenti e alle loro famiglie con l'obiettivo di:

- informare dei servizi offerti;
- comunicare gli impegni assunti;
- garantire una risposta efficace ai bisogni degli assistiti nel contesto della residenzialità.

Il nostro impegno è che la stessa diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso un dialogo costante con gli utenti, indispensabile per una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi, attraverso la quale vengono enunciati e garantiti gli standard di qualità del servizio erogato, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti dell'utente e in questo documento assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

Attraverso la possibilità di esprimere opinioni, suggerimenti, osservazioni ed eventuali reclami, sarà garantito un costante confronto e un costruttivo dialogo tra le parti al fine di offrire un servizio in continuo miglioramento.

Per approfondimenti:

**[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)**

In questo documento troverete:

<b>1. Chi siamo</b>	3
<b>2. La storia</b>	3
<b>3. La mission</b>	4
<b>4. Finalità</b>	4
<b>5. Collocazione e gestione</b>	5
<b>6. Destinatari</b>	5
<b>7. Caratteristiche degli alloggi protetti</b>	6
<b>8. Personale</b>	7
<b>9. Privacy</b>	7
<b>10. Procedure d'ingresso</b>	7
<b>11. Retta e deposito cauzionale</b>	8
<b>12. Dimissioni, risoluzione del contratto</b>	9
<b>13. Prestazioni e servizi garantiti</b>	10
<b>14. Servizi aggiuntivi</b>	10
<b>15. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza</b>	10
<b>16. Reclami</b>	11
<b>17. Custodia valori</b>	11
<b>18. Comportamento da mantenersi nell'alloggio e nello stabile</b>	11
<b>19. Rette</b>	12
<b>20. Tariffe servizi a pagamento fuori dalla retta</b>	13

## 1. Chi siamo

**Coopselios** è una Cooperativa Sociale leader nei servizi alla persona; grazie ad un'esperienza di quasi quarant'anni, offre a istituzioni pubbliche e privati soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari, con una particolare attenzione alle esigenze dei territori nei quali opera.

La Cooperativa propone per persone in condizione di fragilità e/o non autosufficienti, minori e famiglie, progetti di cura, educazione e assistenza attraverso servizi residenziali e semi-residenziali anche di tipo innovativo quali Centri Polifunzionali e RSA Aperte, Servizi Domiciliari, Centri Educativi per la genitorialità e la famiglia anche in lingua inglese.

Circa 3.500 professionisti tra soci e lavoratori si prendono cura quotidianamente di oltre 7.000 persone, ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità. All'estero Coopselios è protagonista di numerosi progetti e collabora con diverse reti internazionali nel campo dell'educazione.

Fra i servizi offerti:

- progettazione e gestione di residenze (Case Residenza, Centri Servizi, Alloggi Protetti, Residenze Sanitarie Assistenziali) Centri Diurni, servizi domiciliari, nuclei specializzati per deficit cognitivi;
- progettazione e gestione di nidi, micro-nidi,

scuole dell'infanzia, sezioni primavera, asili aziendali e centri bambino;

- servizi territoriali per minori con o senza disagio psichico o familiare.

Il **Codice Etico** della Cooperativa è consultabile sul sito **[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)**.

## 2. La storia

Coopselios nasce dall'unione delle esperienze maturate a Piacenza da Coop. S.E. (nata nel 1982) e a Reggio Emilia da Coop. Elios (costituita nel 1985).

A Piacenza Coop. S.E. gestiva servizi educativi per utenti portatori di disabilità e centri educativi per bambini e adolescenti mentre, a Reggio Emilia, la Elios nasceva per gestire servizio educativi per disabili e, nel 1986, realizzava il primo nido cooperativo Linus.

Lo sviluppo di competenze sempre più elevate e l'offerta di servizi affidabili e di qualità hanno portato Coopselios da una dimensione locale iniziale a una presenza diffusa nel nord e nel centro Italia, guadagnando una posizione di leadership nei servizi alla persona.

Coopselios è in grado, oggi, di fornire una gamma diversificata di servizi, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura, dell'assistenza e dell'educazione e, contemporaneamente, adeguandosi alle esigenze e alle specificità territoriali.

### 3. La mission

La persona è al centro della filosofia di Coopselios sia nel ruolo di lavoratore sia in quello di cliente/utente. Il rispetto delle persone e l'attenzione alle fasce più deboli della popolazione orientano le azioni della cooperativa.

*“La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi” (Art. 3 Statuto Sociale).*

Nello specifico Coopselios si impegna:

- nella progettazione di soluzioni innovative che sappiano garantire risposte ai nuovi bisogni delle famiglie;
- nella promozione di politiche per le pari opportunità e per la pari dignità delle persone e in azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona e dei servizi;
- nella promozione, anche attraverso partnership efficaci, di un modello di welfare innovativo fondato sui principi di sussidiarietà, prevenzione, mutuo-aiuto, integrazione con il pubblico e sostenibilità economica.

### 4. Finalità

Il servizio di Alloggi Protetti è un servizio a carattere residenziale permanente e continuativo destinato ad anziani sufficientemente autonomi per vivere in appartamento ma con la necessità di aiuto o supervisione nelle attività quotidiane.

Il servizio si propone di offrire percorsi innovativi collegati alla rete territoriale con l'obiettivo di mantenere la persona in un contesto domiciliare: gli Alloggi Protetti hanno, infatti, come finalità quella di conciliare il bisogno di privacy e autonomia, offrendo un ambiente adeguato e funzionale, con il bisogno di sicurezza e la necessità di avere punti di riferimento certi cui ricorrere in caso di necessità.

Gli obiettivi del servizio sono:

- garantire sostegno alla domiciliarità in caso di progressiva perdita di autonomia;
- garantire la domiciliarità nel rispetto del bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale;
- migliorare la qualità della vita dei soggetti fruitori del servizio, sollecitando azioni quotidiane di gestione di sé, allo scopo di limitare la dipendenza da altri e di scoraggiare atteggiamenti passivi e di delega;
- prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti interpersonali e relazioni affettive, di mutuo aiuto e collaborazione tra

- i residenti;
- evitare o ritardare l'istituzionalizzazione garantendo alla persona la permanenza nel proprio ambiente di vita, anche se in edificio differente dall'abitazione di origine e con il supporto di un'assistenza qualificata e integrata.
- soddisfare un bisogno di sicurezza attraverso un monitoraggio discreto ma sempre presente.

Gli appartamenti possono accogliere una o due persone, sono privi di barriere architettoniche e dotati di arredamento idoneo a ospitare anche persone con lievi difficoltà di movimento e deambulazione.

## 5. Collocazione e gestione

Il Senior Residence, struttura di pregio con vista panoramica sul Lago di Como a poca distanza dalle rinomate città di Como e Menaggio, gode di una collocazione geografica ideale dal punto di vista climatico e garantisce i più elevati standard strutturali e gestionali del settore, offrendo un'organizzazione completa dedicata alla Terza Età. I quattro confortevoli appartamenti, tra cui uno ad uso singolo e tre ad uso doppio, sono costituiti da una confortevole zona soggiorno-pranzo con annessa cucina attrezzata, servizio privato, chiamata diretta al personale e sono ubicati all'interno del Centro Polifunzionale di Cura e Assistenza Villa Stefania.

Oltre agli appartamenti, il residence è dotato di alcune aree funzionali quali reception, parcheggi esterni e un ampio giardino attrezzato con eleganti salotti esterni dove è possibile passeggiare o rilassarsi.

Il residente, unitamente alla propria famiglia, ha la possibilità di scegliere, tra un ampio ventaglio di servizi, l'offerta più idonea alle proprie abitudini, necessità o aspettative.

Gli alloggi sono stati progettati e attrezzati in modo da garantire la massima autonomia della persona, la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini e degli interessi di vita, assicurando allo stesso tempo un adeguato livello di socialità e assistenza nella vita quotidiana.

## 6. Destinatari

Gli appartamenti protetti si collocano all'interno della rete dei servizi socio-assistenziali della Regione Lombardia e si identificano come prima soluzione nell'ambito dell'offerta residenziale. Sono destinati a persone, singole o in coppia, di età superiore ai 65 anni, autonome o parzialmente non autosufficienti che mantengono un sufficiente grado di abilità residue che, tuttavia, necessitano di un ambiente controllato e protetto.

Non possono pertanto fruire di tale servizio coloro che:

- presentano bisogni sanitari e assistenziali complessi e risolvibili solo mediante una assistenza socio-sanitaria continuativa;
- provengono o sono già assistiti dai servizi psichiatrici oppure presentano disturbi di prevalente natura psichiatrica tali da risultare incompatibili con l'organizzazione e le finalità del servizio;
- sono colpiti da forme involutive senili nelle fasi della malattia tali da richiedere la vigilanza, anche per brevi periodi, se non garantita da un familiare o chi per esso.

Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentano almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali;
- un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci);
- patologie gestibili al domicilio;
- condizioni di solitudine.

Quando la richiesta di accesso al servizio è fatta per una coppia di persone, entrambe devono rispettare i requisiti per l'accesso.

## 7. Caratteristiche degli alloggi protetti

Ubicato in Via Statale n. 5 a Sala Comacina - Como, il Senior Residence Villa Stefania consiste di piccoli appartamenti destinati ad anziani singoli o in coppia. Si compone di quattro bilocali adatti a ospitare una o due persone. Tutti gli alloggi sono privi di barriere architettoniche e sono dotati di:

- piano cottura e frigorifero;
- impianto citofonico per servizi aggiuntivi a chiamata;
- portoncino blindato;
- chiamata d'emergenza.

Il Centro Polifunzionale di Cura e Assistenza Villa Stefania si trova a 22 km a nord di Como, nel Comune di Sala Comacina sulla Strada Statale n. 5.

Lo si raggiunge:

- in auto, arrivando a Como e imboccando la Strada Statale 340 in direzione Menaggio. Giungendo da nord, invece, arrivare a Menaggio e proseguire sulla Strada Statale 340 in direzione Como;
- in autobus da Como, con partenze ogni 30' direzione Colico, fermata Colonno. Da Colico, partenze ogni 60' direzione Como, fermata Colonno;
- in battello o aliscafo da Como o da Colico con scalo a Sala Comacina.

## 8. Personale

L'équipe multi-professionale coinvolta nella gestione degli Appartamenti Protetti per Anziani di Villa Stefania è composta principalmente dalle seguenti figure:

- Responsabile dei Servizi
- Referente del progetto
- Personale di reception
- Assistente Sociale
- Animatore
- Personale assistenziale
- Personale ausiliario addetto all'igiene ambientale, lavanderia e guardaroba.

Presso gli alloggi possono operare anche volontari per consentire un maggior collegamento con l'ambiente esterno, per offrire stimoli e opportunità diverse agli anziani, per integrare e sostenere l'intervento delle figure professionali sopra indicate.

Il Responsabile dei Servizi è presente in struttura dal lunedì al venerdì con orario 9:00 – 17:30.

La Referente del Progetto è presente dal lunedì al venerdì con orario 9:00 – 15:00 per complessive 25 ore settimanali.

La Reception è aperta dalle 9.00 alle 18.30 da lunedì a venerdì e il sabato dalle 9:00 alle 12:30.

## 9. Privacy

L'intero staff del servizio ha il dovere di conservare il segreto professionale rispetto a tutte le notizie di cui viene a conoscenza nell'esercizio delle attività e nell'assoluto rispetto della privacy della persona assistita. Il rispetto del Decreto Legislativo 196/2003 sulla Privacy e quindi il trattamento e la comunicazione dei dati personali e dei dati sensibili sono garantiti da appositi accordi e dal modulo di "Autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili" sottoscritto dall'utente e/o da familiare avente diritto, all'atto dell'ingresso.

## 10. Procedure d'ingresso

### Ammissione

1. L'assegnazione dell'alloggio protetto, quale risposta a una situazione di bisogno evidenziata dal diretto interessato, da un familiare o da chiunque ne sia a conoscenza, avviene a seguito di presentazione di specifica domanda presso la struttura di Villa Stefania.
2. Ricevuta la domanda si procederà:
  - al colloquio con il soggetto richiedente e/o alla visita presso il suo domicilio;
  - alla istruttoria dell'istanza presentata al fine di verificare il grado di autonomia del richiedente, la presenza di una rete parentale, il disagio socio-economico, il supporto familiare e il fabbisogno assistenziale socio-



sanitario;

- alla valutazione del caso e all'accertamento dei presupposti per l'accesso al servizio, congiuntamente con le figure professionali previste nella Unità di Valutazione Multidimensionale e con il Medico di Medicina Generale;
- all'inserimento del richiedente, per ogni domanda ritenuta idonea a conclusione dell'istruttoria, in una lista d'attesa stabilita in base ai criteri di valutazione e priorità.

**3.** L'assegnazione dell'alloggio ad anziani singoli o in coppia è effettuata dal Responsabile dei Servizi che, in tale circostanza, sarà tenuto a coniugare le esigenze assistenziali e gestionali dei soggetti ospitati al fine di proporre situazioni di convivenza compatibili e sostenibili.

**4.** La domanda di ammissione al servizio, redatta su modulistica predisposta, deve essere sottoscritta dal soggetto interessato, da un familiare o da altro soggetto (garante, tutore o amministratore di sostegno) purché autorizzato dal richiedente.

**5.** Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- scheda di valutazione del grado di autonomia del soggetto richiedente compilata dal proprio Medico di Medicina Generale;
- certificato medico che attesti l'idoneità del richiedente a vivere in ambienti comunitari;

- eventuale verbale di invalidità civile.

Con l'ingresso in struttura, verrà predisposto il Progetto Individualizzato a cura dell'Assistente Sociale.

In fase di inserimento verrà, inoltre, compilata la scheda sociale e di ambientamento. Nel caso in cui dovessero insorgere, durante la permanenza, complicanze di salute tali da originare un quadro clinico incompatibile con i requisiti di ammissione, esse saranno ritenute motivo di giusta causa per la risoluzione del contratto di residenzialità, previa condivisione con eventuali familiari di riferimento e Medico di Medicina Generale dell'utente.

## 11. Retta e deposito cauzionale

L'assegnazione di un alloggio è subordinata all'assunzione da parte dell'interessato, o di terzi, dell'obbligo al pagamento della retta, mediante sottoscrizione di apposito contratto.

La retta mensile fissa è stabilita e aggiornata annualmente sulla base della variazione dell'indice ISTAT riferito al costo della vita per famiglie di operai e impiegati o in relazione a circostanze sopravvenute che comportino aumenti nel costo dei servizi o per effetto di adeguamenti normativi obbligatori.

Il destinatario è altresì tenuto al pagamento degli eventuali servizi aggiuntivi erogati su richiesta, i cui costi sono riportati nella

presente Carta dei Servizi. Prima di prendere possesso dell'alloggio, il destinatario è tenuto al versamento del deposito cauzionale infruttifero, equivalente a una mensilità.

Il deposito cauzionale sarà restituito al momento della risoluzione/scadenza del contratto e solo dopo il regolare abbandono dell'alloggio, da effettuarsi in contraddittorio tra il Responsabile dei Servizi, il cliente o un suo familiare o delegato.

## 12. Dimissioni, risoluzione del contratto

Il residente potrà recedere dall'assegnazione dell'alloggio con un preavviso di almeno 30 giorni, da comunicare in forma scritta al Responsabile dei Servizi.

È prevista la dimissione di un utente qualora vengano meno le condizioni che ne hanno determinato l'ammissione. Nel caso di dimissioni d'ufficio, potrà essere predisposto l'inserimento temporaneo o definitivo presso la RSA, così come stabilito dalle normative vigenti, in particolare:

- per sopraggiunti aggravamenti delle condizioni fisico-psichiche per i quali la persona necessita di protezione sanitaria continua o sia divenuta pericolosa per sé o per gli altri oppure che necessita di servizio sanitario e/o socio-sanitario continuativo. L'utente che avesse necessità di ricovero vitalizio in RSA, previa richiesta,

avrà titolo preferenziale all'ingresso nelle strutture gestite da Coopselios e verrà contestualmente e direttamente trasferito dal minialloggio protetto al nuovo servizio;

- per ritardo del pagamento della retta, anche di una sola mensilità;
- per grave o reiterata inosservanza delle norme regolamentari interne.

La risoluzione sarà comunicata da Coopselios con raccomandata A/R o altro mezzo idoneo alla notifica.

Il decesso del residente determina automaticamente la decadenza del contratto in essere senza che l'alloggio possa essere concesso in uso ad eventuali eredi o terzi.

In caso di decesso della persona, se richiesto dai familiari, Coopselios potrà mettere a disposizione la camera ardente della RSA.

La scelta dell'impresa di pompe funebri, deputata a occuparsi anche della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente così come le incombenze e i costi relativi a operazioni cerimoniali e servizi cimiteriali sono in capo ai familiari/amministratori/tutori.

Gli effetti personali devono essere ritirati entro 5 giorni dal decesso o dalle dimissioni; trascorso tale termine, Coopselios provvederà a collocare tali oggetti, conservati in appositi contenitori, nel deposito comune per un periodo di 10 giorni, sollevandosi da qualsiasi responsabilità per la loro custodia. Trascorso detto periodo,

Coopselios provvederà a smaltire o a dare in beneficenza i beni non ritirati.

### **13. Prestazioni e servizi garantiti**

Al piano terreno della struttura è ubicata la Reception. Il personale addetto è disponibile per informazioni sul servizio e per offrire supporto riguardo a eventuali necessità. Ogni giorno il personale effettua il “buongiorno mattutino” attraverso la visita di ogni singolo alloggio, così da verificare le condizioni di benessere di ogni singola persona e costruire, attraverso la relazione personale, positivi rapporti di reciproca fiducia.

Agli ospiti degli appartamenti protetti è garantita la possibilità di usufruire di diversi servizi offerti dal Centro Polifunzionale di Cura e Assistenza: servizi di assistenza domiciliare, di portierato, amministrativi e di segretariato sociale, servizio di ristorazione, pulizia ambienti e lavanderia. È inoltre concesso l'uso degli spazi verdi, dei servizi comuni e del luogo di culto nonché la partecipazione alle attività programmate a favore dei residenti della RSA.

Agli ospiti degli appartamenti protetti sono assicurati i seguenti servizi:

- servizio di cortesia (buongiorno mattutino);
- pronto intervento da parte di un operatore sociale reperibile H 24;
- possibilità di accedere alle attività di

animazione promosse dal centro socio ricreativo;

- pulizia, manutenzione degli spazi comuni;
- utenze luce, gas e acqua;
- servizio di manutenzione degli appartamenti.

### **14. Servizi aggiuntivi**

In accordo con il Responsabile dei Servizi possono essere erogati servizi aggiuntivi su richiesta dell'interessato, quali:

- interventi assistenziali (bagno settimanale, igiene giornaliera);
- interventi riabilitativi;
- pulizia dell'alloggio;
- servizio di ristorazione con diete personalizzate dal dietista;
- servizio di lavanderia;
- podologo, parrucchiere e barbiere.

### **15. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza**

Il Responsabile dei Servizi provvede annualmente alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati, tramite appositi questionari consegnati

all'utenza. La condivisione degli esiti avviene tramite affissione nella bacheca della struttura.

## 16. Reclami

Il servizio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento del personale che sia percepito come non conforme ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

L'utente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso la Direzione del servizio;
- tramite colloquio con il Responsabile dei Servizi;
- tramite la compilazione della apposita cartolina preaffrancata presente in reception, allegata alla presente Carta dei Servizi;
- inviando una e-mail a [ufficioqualita@coopselios.com](mailto:ufficioqualita@coopselios.com).

In ogni caso, la risposta al reclamo viene **sempre garantita** dal Responsabile del Servizio, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro al quale è invitato a partecipare chi ha sporto il reclamo oppure tramite risposta scritta. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione

ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

## 17. Custodia valori

Il personale Coopselios impegnato nello svolgimento delle attività lavorative non si assume alcuna responsabilità per furti o smarrimenti di denaro, beni od oggetti custoditi dagli utenti e declina ogni responsabilità per danni che da questi possano derivare a persone o cose.

## 18. Comportamento da mantenersi nell'alloggio e nello stabile

La necessità di fruire di un ambiente sereno e confortevole impone che tutte le persone adottino comportamenti improntati a regole di comune rispetto, sensibilità e tolleranza. Per questo motivo, gli ospiti degli appartamenti protetti sono tenuti a rispettare le seguenti norme di comportamento:

- mantenere rapporti di buon vicinato con gli altri utenti;
- servirsi dei beni e degli spazi comuni degli appartamenti protetti con diligenza, attenendosi alle indicazioni fornite dal personale;
- curare la pulizia e l'ordine dell'alloggio assegnato e rispettare i locali e gli spazi di uso comune;


- evitare comportamenti e iniziative che provochino eccessivo rumore o che possano arrecare disturbo;
- avvisare il personale preposto in caso di assenza prolungata;
- astenersi dal depositare nei luoghi di passaggio materiale ingombrante;
- astenersi dal detenere materiale infiammabile o materie comunque pericolose, sia nell'alloggio che nei locali comuni;
- astenersi dal fumare nello stabile;
- astenersi dal tenere animali domestici di grossa taglia e comunque che possano arrecare disturbo ai vicini;
- astenersi dallo stendere o depositare all'esterno delle finestre e negli spazi comuni biancheria, indumenti, utensili e in generale qualsiasi oggetto;
- astenersi dal far accedere al servizio persone estranee al di fuori della cerchia parentale e amicale;
- astenersi dal tenere alto il volume di radio e/o televisori durante le ore di riposo pomeridiano e notturno;
- astenersi dal depositare moto, biciclette negli spazi comuni (ingresso, vano scale, corridoi etc.);
- astenersi dal collocare vasi da fiore sui davanzali, se non sono convenientemente ancorati, al fine di evitarne la caduta provocando danni a persone o cose;
- non è concesso scuotere tovaglie e sbattere tappeti dalle finestre e dai balconi;
- non è concesso installare tendaggi o doppi infissi esterni alle finestre/balconi senza il preventivo parere vincolante dell'Ente Gestore;
- è vietato manomettere o modificare gli impianti idrici, elettrici, del riscaldamento e qualsiasi modifica o intervento di manutenzione che non siano stati preventivamente autorizzati dal Responsabile dei Servizi;
- è vietato utilizzare l'ascensore per il trasporto degli oggetti ingombranti/pesanti o che possano sporcare e arrecare danno;
- è obbligatorio comunicare immediatamente, al personale dell'Ente Gestore, la comparsa di qualsiasi guasto all'interno del proprio alloggio che possa arrecare danno alle parti comuni e agli altri alloggi.

© Copyright\_Coopselios

Titolo, metodo, contenuto e diritti sono riservati.  
È vietata ogni forma di riproduzione, anche parziale, o  
diffusione non autorizzata da Coopselios.

Allegato- cartolina per il reclamo

Mod.A 5.1 Rev 3



**SCHEDA RECLAMI**

Io sottoscritto ..... in data .....  
segnalo quanto segue per conto di:

me stesso

altra persona (specificare).....

Eventuale grado di parentela.....

Struttura/servizio coinvolto.....

**DESCRIZIONE DELLE CIRCOSTANZE DI RECLAMO**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma.....

Mod.A 5.1 Rev 3

Gentile Signora/re,

a fronte del Suo reclamo, verrà contattato dal responsabile della struttura/servizio per un incontro, allo scopo di chiarire le circostanze del reclamo e definirne la soluzione migliore.

Le chiediamo, quindi, di indicare negli spazi sottostanti il mezzo di comunicazione con cui preferisce essere contattato.

Numero di telefono: .....

Cellulare: .....

E-mail: .....

Fax: .....

Coopselios ringrazia per la Sua preziosa collaborazione e per i suggerimenti che vorrà segnalare. Sarà nostra cura accertare e soddisfare le richieste che ci perverranno, per una Sua massima soddisfazione.

**Ufficio Qualità Coopselios**

**Informativa di sintesi "Privacy"**: ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 679/2016, informiamo che i dati forniti con la compilazione della presente scheda sono inseriti in banche dati sia elettroniche che cartacee e sono trattati da incaricati appositamente preposti ed autorizzati, esclusivamente per finalità connesse alla ottimale gestione della segnalazione. I dati potranno essere comunicati a terzi per dar corso a richieste dell'interessato o per obblighi di legge, ma non saranno in nessun caso diffusi. La informiamo che potrà esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 21 e da 77 a 78 del Reg. UE 679/2016, rivolgendosi allo scrivente Titolare Coopselios S.c., in persona del Presidente Giovanni Umberto Calabrese (presidenza@coopselios.com) e/o al DPO Avv. Sara Mandelli (privacydpo@coopselios.com) e/o al DPO Avv. Sara Mandelli (privacydpo@coopselios.com).

**Nota:** la presente informativa di sintesi è integrata da ulteriore informativa articolata ed estesa, disponibile senza alcun onere presso la sede sociale e/o visionabile sul sito internet aziendale (www.coopselios.com).

## Senior Residence Villa Stefania - Appartamenti Protetti Anziani

Via Statale, 5 • Sala Comacina (CO)

T. 0344 558011

rsa-villastefania@coopselios.com

Responsabile del Servizio:

Jozefina Luka



### SEDE LEGALE - REGGIO EMILIA

42124 REGGIO EMILIA - VIA A. GRAMSCI 54/S  
TEL. 0522 378610 - FAX 0522 323658  
INFO@COOPSELIOS.COM

### SEDE DI PIACENZA

29122 PIACENZA - LARGO ERFURT, 7  
TEL. 0523 593193 - FAX 0523 593129  
INFOPC@COOPSELIOS.COM

### SEDE DI MILANO

20151 MILANO - VIA G. QUARENGHI, 26  
TEL. 02 30083000 - FAX 02 30083041  
INFOMI@COOPSELIOS.COM

### SEDE DI LA SPEZIA

19123 LA SPEZIA - VIA P. IMPASTATO, 2  
TEL. 0187 715615 - FAX 0187 708815  
INFOSP@COOPSELIOS.COM

[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)