



CARTA DEI SERVIZI

CHI SIAMO

“San Giovanni di Dio”, è una Cooperativa Sociale di gestione di servizi socio-sanitari-educativi ed opera in diverse attività di prevenzione, educazione, riabilitazione e cura alla persona sia a domicilio che presso asili nido, strutture diurne, residenziali nonché in strutture protette pubbliche e private che erogano prestazioni sanitarie. “San Giovanni di Dio” opera in un’ottica di rete con diversi partner su tutto il territorio nazionale, intervenendo capillarmente sul tessuto sociale con mezzi e soluzioni assistenziali innovative e di alta qualità. San Giovanni di Dio si occupa della presa in carico dell’Utente in tutte le sue fasi, adeguando gli interventi e le prassi operative alle specificità di ciascuna tipologia di utenza. In una logica di personalizzazione degli interventi, mirando alla realizzazione di interventi supportivi e “protesici” San Giovanni di Dio ha strutturato il proprio agire individuando più macro aree cui corrispondono i relativi servizi offerti, nello specifico:

- Area Socio-Sanitaria Domiciliare per anziani (servizio Sad, Adi).
- Area Sanitaria Domiciliare (servizio di cure domiciliari fisioterapiche).
- Area Educativa (asilo nido, centri diurni, centri polivalenti per minori, centri residenziali per minori, comunità educative, servizio di assistenza domiciliare educativa, assistenza domiciliare educativa disabili, integrazione scolastica, P.I.P.P.I.).
- Area Servizi al Cittadino (Porta Unica d’Accesso, Sportello Immigrati, Centro Servizi per le famiglie, Spazio Neutro, Segretariato Sociale).
- Area residenziale socio-sanitaria (case di riposo per autosufficienti, Rssa per non autosufficienti).
- Area Riabilitazione Sanitaria in convenzione con SSN ed accreditata istituzionalmente (Riabilitazione ex art.26)
- Area Sanitaria in convenzione con SSN ed accreditata.

POLITICA

La strategia della Soc. Coop. San Giovanni di Dio si prefigge di consolidare la sua presenza sul mercato così da garantire prospettive di lungo termine ai suoi stakeholders. La qualità dei modelli organizzativi adottati e dei processi sviluppati ai fini dell'erogazione dei servizi rappresenta un punto essenziale di tale strategia. È perciò politica della San Giovanni di Dio fornire servizi che soddisfino pienamente le esigenze dei clienti non procurino danni alle persone. **San Giovanni di Dio mira dunque ad una presa in carico globale**, raggiungendo tutti i bisogni degli Utenti che necessitano di cure, che siano esse di primo, secondo o terzo livello assistenziale, operando attraverso una parte “**software**” fatta di servizi alla persona all’interno tessuto sociale e una definibile “**hardware**” con strutture dal forte impatto sanitario, privato, privato convenzionato e ospedaliero privato convenzionato.

FORMAZIONE

Oltre a garantire la necessaria Formazione ai propri Dipendenti, la Coop. “San Giovanni di Dio” ha investito nella **Formazione e-learning**, importante innovazione tecnologica, acquisita ed installata di recente e che consente di formare il Personale in modalità online, via Internet. Ogni Educatore con una propria credenziale d'accesso potrà entrare all'interno ed assistere via rete ai corsi inseriti da CSGD, compilando alla fine della lezione il relativo questionario.

CERTIFICAZIONI

La San Giovanni di Dio è certificata secondo la norma **UNI EN ISO 9001 - SA8000 - 45001-10881-14001** dall'Ente di certificazione SGS ITALIA S.P.A. e secondo la norma **37001** dall'Ente di certificazione CERTIQUALITY

ISO 9001: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ. La San Giovanni di Dio è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001 dall'Ente di certificazione SGS ITALIA S.P.A., per le seguenti attività:

- Erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, infermieristici e riabilitativi, in regime domiciliare e residenziale;
- Erogazione di servizi di assistenza socio-educativa presso centri sociali, a favore di adulti e minori diversamente abili in condizioni di disagio psico sociale;
- Servizi di integrazione scolastica specialistica per minori diversamente abili.

UNI 10881: La San Giovanni di Dio è certificata secondo la norma UNI 10881 dall'Ente di certificazione SGS ITALIA S.P.A., per le seguenti attività:

- Assistenza residenziale agli anziani

SA 8000: RESPONSABILITÀ SOCIALE La San Giovanni di Dio è certificata secondo la norma SA 8000 dall'Ente di certificazione SGS ITALIA S.P.A., per le seguenti attività:

- Erogazione di servizi socio-sanitari assistenziali in regime domiciliare;
- Erogazione di servizi di assistenza socio-educativa a favore di adulti diversamente abili in condizioni di disagio sociale presso Centri Sociali;
- Servizi di integrazione scolastica specialistica per minori diversamente abili.

UNI ISO 14001:2015 SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE La San Giovanni di Dio è certificata secondo la norma **UNI ISO 14001:2015** dall'Ente di certificazione SGS ITALIA S.P.A., per le seguenti attività:

- Erogazione di servizi socio-sanitari assistenziali in regime domiciliare;
- Erogazione di servizi di assistenza socio-educativa a favore di adulti diversamente abili e in condizioni di disagio sociale presso Centri Sociali;
- Servizi di integrazione scolastica specialistica per minori diversamente abili.

ISO 45001: SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO La San Giovanni di Dio è certificata secondo la norma ISO 45001 dall'Ente di certificazione SGS ITALIA S.P.A., per le seguenti attività:

- Erogazione di servizi socio-sanitari assistenziali in regime domiciliare;
- Erogazione di servizi di assistenza socio-educativa a favore di adulti diversamente abili e in condizioni di disagio sociale presso Centri Sociali;
- Servizi di integrazione scolastica specialistica per minori diversamente abili.

UNI ISO 37001:2016 SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE La San Giovanni di Dio è certificata secondo la norma UNI ISO 37001:2016 dall'Ente di certificazione CERTIQUALITY., per le seguenti attività:

- Erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, infermieristici e riabilitativi, in regime domiciliare;
- Erogazione di servizi socio-assistenziali in regime residenziale;
- Erogazione di servizi di assistenza socio-educativa a favore di adulti diversamente abili e in condizioni di disagio sociale presso centri sociali;
- Servizi di integrazione scolastica specialistica per minori diversamente abili.

MERIT AWARD

Dopo il rilascio di 4 importanti certificazioni, la **Certificazione di Qualità ISO9001**, quello del **Sistema di Gestione Ambientale ISO14001**, quello sul **Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori ISO 45001** e la **Certificazione di Gestione per la Responsabilità Sociale SA:8000**, SGS, leader mondiale nei servizi di certificazione, ha attribuito inoltre alla Cooperativa San Giovanni di Dio il “**Merit Award**“, come riconoscimento per un’azienda fortemente impegnata nell’applicazione e nell’integrazione delle procedure di Gestione e Controllo della Qualità, della Sicurezza e dell’Ambiente.

RATING DI LEGALITÀ

La Cooperativa San Giovanni Di Dio si è inoltre dotata di un modello di organizzazione, gestione e controllo coerente con i dettami del **D.Lgs. n. 231 del 2001** disciplinante la responsabilità amministrativa delle società. A questo si aggiunge il conseguimento del massimo riconoscimento possibile in materia di legalità e trasparenza per le imprese, con l’inserimento nell’elenco delle Imprese con **Rating di Legalità, con il punteggio di TRE STELLE.**

PREMI E RICONOSCIMENTI

Tra i premi ed i riconoscimenti ottenuti, la San Giovanni di Dio è stata scelta nel 2019 e nel 2020 tra le migliori d’Italia dal Comitato Scientifico di Industria Felix con il conferimento un’Alta Onorificenza di Bilancio come miglior impresa Under 40 della provincia di Foggia, e tra le 300 aziende più dinamiche d’Italia sulla base della crescita del fatturato dell’ultimo triennio, secondo l’Istituto Tedesco ITQF e la Repubblica A&F. Inoltre San Giovanni di Dio Soc. Coop. è stata individuata tra i protagonisti rappresentativi dell’eccellenza in PUGLIA dall’Osservatorio Eccellenze Italiane.

I NOSTRI SERVIZI

AREA SOCIO-SANITARIA DOMICILIARE PER ANZIANI

Sito internet: www.sangiovannididio.it



Il Servizio di Assistenza Domiciliare Sociale (S.A.D.)

Il Servizio S.A.D. ha lo scopo di offrire assistenza ai soggetti anziani e disabili e promuovere interventi a sostegno delle famiglie e dei disabili stessi. Pertanto, il Servizio di Assistenza domiciliare è costituito dal complesso degli interventi diretti a persone o a nuclei familiari che, in particolari contingenze o per una non completa autosufficienza, non siano in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le esigenze personali e domestiche. Il servizio, inoltre, è rivolto anche a quei nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione, in modo da consentirne la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

È un sistema di interventi e servizi sanitari offerti a domicilio, intendendo per domicilio sia l'abitazione del paziente, sia una struttura comunitaria, sia casa di riposo o struttura residenziale permanente; si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, legate alla natura e ai bisogni a cui si rivolge; si basa anche sulla concordia degli interventi progettati e gestiti da figure professionali multidisciplinari.

AREA SANITARIA DOMICILIARE

Sito internet: www.sangiovannididio.it



Cure Domiciliari

Le cure domiciliari sono un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate ed erogate a domicilio del paziente in alternativa al ricovero ospedaliero, secondo un piano concordato tra il medico di medicina generale (responsabile del caso clinico) e dal personale della ASL ed essenzialmente basato sul concorso del medico di medicina generale, degli specialisti, degli operatori sanitari (infermieri e fisioterapisti), degli assistenti sociali e delle famiglie. I destinatari degli interventi sono soggetti che vanno dai pochi mesi d'età agli anziani.

Gli obiettivi principali delle cure domiciliari sono:

1. l'assistenza a persone con patologie trattabili a domicilio al fine di evitare il ricorso inappropriato al ricovero in ospedale o ad altra struttura residenziale;
2. la continuità assistenziale per i dimessi dalle strutture sanitarie con necessità di prosecuzione alle cure;
3. il supporto alla famiglia;
4. il recupero delle capacità residue di autonomia e di relazione;
5. il miglioramento della qualità di vita anche nella fase terminale.

Il ricovero ospedaliero deve quindi essere sempre più riservato a condizioni patologiche non curabili a domicilio. Altra caratteristica peculiare è la complessità assistenziale del paziente trattato che richiede una forte componente di integrazione tra componenti sanitarie e socioassistenziali, infatti, nell'ambito delle cure domiciliari integrate risulta fondamentale l'integrazione con i servizi sociali dei comuni. Il livello di bisogno clinico, funzionale e sociale deve essere valutato attraverso idonei strumenti che consentano la definizione del programma assistenziale ed il conseguente impegno di risorse. Le cure domiciliari offerte consistono in trattamenti infermieristici e riabilitativi (prestazioni fisioterapiche, logopediche e psicologiche) erogati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti ed in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esisti delle stesse, per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità di vita quotidiana.

Nella gamma di prestazioni fornite rientrano:

- prelievi ematici;
- esecuzione di indagini bioumorali routinarie (urine, esame colturale ecc.);
- terapie enterali e di nutrizione artificiale parenterale;
- terapie iniettive intramuscolari, sottocutanee ed endovenose;
- medicazioni semplici e complesse di lesioni cutanee di ogni tipo;
- fasciature semplici e bendaggi;
- toilette lesioni/ferite superficiali e profonde;
- gestione drenaggi;
- gestione cannule tracheotomiche;
- posizionamento/sostituzione/gestione cateterismo vescicale;
- istruzione all'utilizzo di ausili per la deambulazione;

- colloqui con familiare/care giver, con medico specialista e con medico di medicina generale o pediatra di libera scelta;
- educazione del care giver all'utilizzo di ausili per la mobilitazione del paziente, alle cure igieniche e alla prevenzione di lesioni cutanee ed educazione alla somministrazione di terapie.

Tra le prestazioni a carattere riabilitativo rientrano inoltre:

- trattamenti di rieducazione motoria
- rieducazione respiratoria
- rieducazione del linguaggio
- recupero delle abilità riferite alle attività quotidiane

L'equipe si riunisce periodicamente per definire l'attività di programmazione degli interventi domiciliari.

Fornitura dei farmaci e del materiale sanitario

Per tutti i pazienti inseriti nell'ambito delle cure domiciliari, è prevista la fornitura diretta e/o la somministrazione di prodotti farmaceutici d'uso per l'assistenza infermieristica da utilizzare a domicilio, da parte dei servizi di farmacia dei presidi ospedalieri delle Aziende Sanitarie, in conformità con la normativa vigente, e con oneri a totale carico dell'Azienda stessa. Tale assistenza viene adeguatamente documentata nella cartella clinica dei singoli casi. Ai pazienti oncologici vengono garantiti i farmaci per la terapia del dolore. Ai pazienti in Nutrizione Artificiale Domiciliare vengono garantiti tutti i presidi e le soluzioni nutrizionali necessari.

AREA EDUCATIVA

Sito internet: www.sangiovannididio.it



Il Servizio di Assistenza Educativa (ADE)

Il servizio è costituito da prestazioni di natura socio-assistenziale educativa che vengono assicurate al domicilio di famiglie in evidente situazione di disagio socio-relazionale dove sono presenti minori di diversa età, che esprimono un disagio o sono a rischio di devianza sociale e/o psicopatologica. Tali prestazioni si caratterizzano sia in senso preventivo a favore del minore, sia in termini di sostegno diretto al minore ed alla famiglia al fine di salvaguardare la qualità del rapporto tra genitori e figli e con l'obiettivo di rafforzare il legame tra le figure parentali.

Il Servizio di Assistenza Educativa Disabili (ADE - DISABILI)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa prevede interventi di natura socio educativa che vengono assicurati ai nuclei familiari, anche monogenitoriali, con minori in condizioni di disagio socio-educativo, relazionale e culturale, cui genitori necessitano di aiuto e di supporto nello svolgimento e nello sviluppo delle competenze educative. Tali prestazioni si caratterizzano sia in senso preventivo a favore del minore, sia in termini di sostegno diretto alla famiglia, al fine di salvaguardare la qualità del rapporto.

Il Servizio di Integrazione Scolastica agli alunni con disabilità

L'assistenza scolastica e sociale è un servizio a favore del minore ed a sostegno della famiglia. Il servizio è costituito dal complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale offerte fondamentalmente nell'ambito della scuola, della famiglia e dell'ambiente sociale al fine di consentire l'inserimento e l'integrazione del minore disabile nel proprio ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

PIPPI

Il Programma persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'obiettivo primario è dunque quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo, secondo il mandato della legge 149/2001.

Educativa di strada

È un intervento attivo di educazione itinerante che viene realizzato su tutto il territorio comunale con particolare attenzione ai territori ritenuti maggiormente a rischio di esclusione sociale e di devianza minorile.

Servizio Asilo Nido

L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo fisico e psichico del bambino e la sua socializzazione. Ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

- stimolazioni sensoriali, motorie, affettive, intellettive ed espressive;
- un ambiente di vita idoneo e sereno;
- cure adeguate sul piano igienico- alimentare.

Il Servizio di Gestione di Centri Educativi per Minori

Il servizio di gestione è costituito da prestazioni ed interventi integrati di tipo educativo, ludico-ricreativo, di socializzazione, di animazione e di aggregazione finalizzati a contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale dei minori esposti al rischio di dispersione scolastica e di devianza nell'ambito di un progetto formativo integrato e condiviso, per contrastare fenomeni di marginalità e disagio dei minori e supportare la famiglia.

AREA RESIDENZIALE SOCIO-SANITARIA

Attualmente attivo: Comune di Troia, Comune di Oria, Comune di Monte Sant'Angelo.

Struttura Gestita: Casa di Riposo "San Michele Arcangelo" Comune di Monte Sant'Angelo (FG), Centro diurno educativo e socio-riabilitativo Comune di Troia (FG), Centro diurno educativo e socio-riabilitativo Comune di Oria (BR), "Dopo di Noi" Comune di Troia (FG), "Dopo di Noi" Comune di Oria.



Casa di riposo

La casa di riposo è struttura sociale residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata a ospitare, temporaneamente o permanentemente, anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi anziché gestire in maniera autonoma la propria vita o che hanno dei limitati condizionamenti di natura economica o sociale nel condurre una vita autonoma, ovvero privi di altro supporto familiare.

RSSA

La Residenza Sociosanitaria Assistenziale per anziani (R.S.S.A.) è una struttura sociosanitaria residenziale territoriale. La R.S.S.A. eroga prevalentemente servizi socio assistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziali e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

Comunità Alloggio

La Comunità ha un ruolo ben definito nel territorio; non solo è di supporto ai Servizi Territoriali ma rappresenta un'agenzia educativa che insieme alla Famiglia e alla Scuola rende possibile attivare quella progettualità utile affinché il minore possa seguire un percorso evolutivo, ricco di esperienze significative. La Comunità sostiene e stimola il minore a svolgere quelle attività comuni quotidiane che svolge comunemente un minore inserito in una famiglia.

Centro diurno educativo e socio-riabilitativo

Il Centro Diurno Socio Educativo Riabilitativo per Disabili, è una struttura socio-assistenziale educativa riabilitativa a ciclo diurno, finalizzata al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia. È destinato a soggetti diversamente abili (anche psico-sensoriali) con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio-sanitario.

Dopo di Noi



I progetti definiti «**Dopo di Noi**» nascono per aiutare i genitori di persone con disabilità a individuare le soluzioni più adeguate per garantire una buona qualità di vita ai figli, quando non saranno più in grado di occuparsene (per vecchiaia, malattie o decesso). Un argomento complesso, che coinvolge delicatissimi aspetti emotivi, ma anche concreti problemi giuridici, economici, assistenziali ed abitativi.

La tematica, dapprima oggetto solo della preoccupazione di singole famiglie, è stata sempre più assunta da associazioni di persone con disabilità e loro familiari ed è sempre più divenuta oggetto dell'attenzione della politica, con proposte e soluzioni anche legislative e amministrative, nonché di carattere finanziario, che offrono oggi alle famiglie maggiori opportunità e la consapevolezza che il "dopo di noi" va sperimentato "Durante Noi".



Sportello immigrati

Lo sportello immigrati offre Servizi di Informazione, Sportello Immigrazione - Aiuto Immigrati - Assistenza e Orientamento rivolti ai cittadini stranieri riguardo ogni aspetto legato alla loro permanenza nel nostro paese. In particolare il servizio nasce per offrire un punto di riferimento ai cittadini stranieri, presso il quale ricevere in primo luogo informazioni sulla legislazione italiana sull'immigrazione e sui diritti di cittadinanza e orientamento sull'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari nel territorio; assistere i cittadini stranieri nel disbrigo degli adempimenti amministrativi, in particolare per quanto riguarda il rinnovo dei titoli di soggiorno; offrire un punto di ascolto ai cittadini stranieri e orientamento per quanti abbiamo subito discriminazioni o atti lesivi della loro dignità e dei loro diritti.

Spazio neutro

Il Servizio di Spazio Neutro, è nato per sostenere e favorire il mantenimento della relazione tra il bambino e il genitore o adulti di riferimento per lui significativi in quelle vicende familiari in cui questo bisogno-diritto non è stato rispettato a causa di conflitti intra-familiari, separazioni e/o divorzi, affido o situazioni di malattia e disagio. La finalità ultima è quella di offrire un sostegno al bambino e ai suoi genitori, recuperando, sviluppando e mantenendo tutti quei legami che costituiscono il patrimonio personale di possibilità e risorse del minore, a meno che ciò non sia contrario all'interesse preminente del fanciullo.

Centro Servizi per le Famiglie

Il centro è finalizzato alla promozione di diritti dell'infanzia, dell'adolescenza, della gioventù e al miglioramento della relazionalità coniugale, genitoriale e familiare ed è aperto alla partecipazione di singoli, coppie, famiglie, cittadini italiani e stranieri, minori ed adulti, nonché portatori di handicap lieve.

Porta Unica di Accesso (PUA)

Il Servizio rappresenta il luogo "fisico" presso cui rivolgere la propria domanda di aiuto, il luogo dove sentirsi ascoltato e veder accolto il proprio bisogno. La Porta Unica di Accesso, rappresenta una garanzia di realizzazione di un sistema unitario ed integrato di accoglienza e decodifica della domanda, il c.d. Welfare d'Accesso, che soddisfi il bisogno del cittadino di avere informazioni immediate, ogni qual volta ve ne sia necessità.

Segretariato sociale

Il Segretariato Sociale Professionale è un servizio informativo, di orientamento, accoglienza e ascolto, completamente gratuito, garantito da professionisti Assistenti Sociali. Rappresenta la Porta Unica di Accesso al complesso sistema dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari, caratterizzandosi come strumento ad elevato grado di prossimità al cittadino e di incontro tra domanda e offerta dei servizi.

Modalità per presentare reclami e lamentele

Nel caso un Utente o suo Familiare ritenga di avere ricevuto un Servizio scadente o non soddisfacente, o abbia comunque motivi per lamentarsi del Servizio e del Personale della Cooperativa, può rivolgere liberamente la sua lamentela ed esporre un reclamo:

- Utilizzando l'apposito Modulo, e sempre in distribuzione in Cooperativa, compilandolo ed inviandolo alla Sede della Cooperativa (Viale Manfredi- Foggia);
- Utilizzando qualunque altro supporto cartaceo ed inviandolo alla Cooperativa, specificando i motivi di lamentela. Può essere utilizzata anche la posta elettronica, inviando una mail all'indirizzo info@sangiovannididio.it;
- Contattando telefonicamente la Cooperativa, o chiedendo di essere richiamata per esporre motivi di lamentela.
- Ad ogni reclamo o lamentela ricevuta, la Cooperativa fa seguire una fase di istruttoria, in cui analizza i motivi e le possibili cause. Se il ricorso non è anonimo, provvede a porsi in contatto con chi lo ha inviato entro due giorni dalla segnalazione; se il ricorso è anonimo, la Cooperativa provvede comunque alla fase di istruttoria. Al reclamo, la Cooperativa fornisce risposta scritta entro 8 giorni dal ricevimento, inviandone anche copia per conoscenza.
- Nel caso il problema segnalato sia valutato come molto grave, il Responsabile della Cooperativa si pone in contatto con chi lo ha inviato nella stessa giornata del ricevimento del reclamo, ed attiva immediatamente la fase di istruttoria.

Principi fondamentali nell'erogazione dei Servizi

Nell'erogazione del Servizio, la Cooperativa si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza ed Equità, intese non solo come uniformità dell'agire nei confronti dell'Utente e dei Familiari, come obiettività ed imparzialità delle prestazioni erogate, ma anche come divieto di discriminazione nei confronti delle esigenze individuali delle Persone.
- Rispetto per la dignità della Persona, senza distinzioni di sesso, nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche, e del suo diritto alla riservatezza.
- Continuità e stabilità delle prestazioni offerte e del Servizio nel suo insieme.
- Efficienza ed Efficacia dell'attività operativa e gestionale, che si traduce nell'impegno organizzativo per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse, verificando i risultati conseguiti, e nella ricerca di una qualità sempre migliore.
- Tutela del corretto utilizzo del Servizio, come forma di rispetto verso la comunità sociale e verso l'Ambito Territoriale in questione.
- Etica di Servizio e senso di responsabilità del Personale nei confronti dei Cittadini, degli Utenti, e della Comunità nel suo insieme, per la realizzazione di un rapporto di piena fiducia.
- Partecipazione, Trasparenza, Accessibilità: ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta, proveniente da chiunque abbia un titolo per esprimerla, viene valutata dalla Cooperativa in



funzione della creazione di un servizio migliore; ogni decisione è sempre adeguatamente motivata, e viene riconosciuta l'importanza fondamentale dell'accessibilità alle informazioni ed alla comunicazione.

Tutela della Privacy

I dati personali saranno trattati con mezzi cartacei e informatici e utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi legali connessi. La conoscenza dei dati sensibili che andremo ad acquisire è fondamentale per l'attivazione e il corretto espletamento dei servizi, poiché l'erogazione delle prestazioni non può prescindere dalla puntuale conoscenza delle condizioni dell'utenza.

Tutti gli operatori sono tenuti e si impegnano formalmente a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni di cui sono a conoscenza. L'organizzazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal **D.Lgs 196/2003** come modificato e integrato dal **D.Lgs. 101/2018** (Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati). A tal fine, al momento dell'avvio di un servizio, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

Dove siamo

LA SAN GIOVANNI DI DIO dispone delle seguenti sedi:

Sede Legale ed Amministrativa Viale Manfredi, snc – 71121 Foggia Tel. 0881/208103 Fax 0881/202032
info@sangiovannididio.it - www.sangiovannididio.it -

Sedi Operative

- Via Trento, 35-37 – 70124 Bari
- Via Fino, 5/5A – 77010 Adelfia
- Corso Roma, 220 – 71043 Manfredonia
- Via Roma, 136 – 71016 San Severo
- Piazza Beneficenza, 2 – 71037 Monte Sant' Angelo
- Via Turbacci, 20 – 71013 San Giovanni Rotondo
- Via Aldo Moro, 10 – 71029 Troia
- Via Mameli, 43 – 70042 Mola di Bari
- Largo Ospedale Martini – 72024 Oria