

CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO

COMUNE DI CORTONA
CENTRO RESIDENZIALE E DIURNO
"C.SERNINI"
VIA CAPITINI,9 - CAMUCIA

APPROVATA CON ATTO
DI GIUNTA COMUNALE N.114
DEL 21-06-2011

La presente Carta dei Servizi costituisce
il regolamento interno della struttura
Cortona - Giugno 2011

Il Comune di Cortona, Assessorato alle Politiche Sociali e Sanità, nell'ottica della trasparenza amministrativa e della condivisione degli obiettivi con i propri cittadini ha ritenuto importante l'adozione di una Carta dei Servizi per il Centro Residenziale e Diurno C. Sernini.

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui vengono spiegati tutti i servizi erogati all'interno della struttura, l'organizzazione della struttura stessa, le modalità di accesso, gli operatori coinvolti e tutte le informazioni che possono essere utili agli ospiti e alle loro famiglie per usufruire al massimo della nostra struttura e dei suoi servizi.

Il Comune di Cortona, ormai da molti anni, ha costruito una serie di servizi e prestazioni di alto livello intorno alla figura dell'anziano collaborando con tutti i soggetti del territorio siano essi istituzionali (USL, Scuole, etc.) che non istituzionali (associazioni di volontariato, culturali, etc.) al fine di mantenere per le persone anziane una elevata qualità della vita sia attraverso il benessere psico-fisico sia costruendo una rete di relazioni socio-affettive.

Anche la struttura C.Sernini rientra in questa ottica dando una risposta di residenzialità a persone anziane sia autosufficienti che non autosufficienti nel rispetto della loro individualità e delle loro peculiarità in modo che i servizi siano sempre adeguati ai bisogni dell'ospite in quanto persona e non in quanto generico 'utente'. La struttura si è, inoltre, recentemente, accreditata secondo la LR.82/2009 "Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture socio-sanitarie".

Attraverso questa Carta dei Servizi, donata a tutti gli ospiti e alle loro famiglie, si intende esplicitare il livello dei servizi presenti nella struttura e gli impegni che questa Amministrazione ha preso con i suoi cittadini nel mantenimento della qualità e nella trasparenza di erogazione degli stessi.

Un ringraziamento particolare va a tutto il personale del Centro Residenziale e Diurno C. Sernini che ogni giorno mette in atto queste buone pratiche di lavoro e all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Cortona che ha lavorato alla stesura di questa Carta dei Servizi, alla procedura di accreditamento della struttura e soprattutto per il lavoro svolto quotidianamente nell'aiuto e nella difesa delle persone più fragili.

Come Amministrazione Comunale desideriamo ribadire con forza la nostra volontà nel sostenere il settore socio assistenziale al di là dei tagli e delle politiche governative che da tempo vanno nella direzione di penalizzare sempre e comunque le fasce più deboli della società.

Crediamo fermamente che il livello di civiltà di una società si giudichi proprio da come essa si comporta ed agisce in difesa dei propri cittadini più in difficoltà e Cortona in questi anni ha saputo dimostrare fermezza e serietà e la Carta dei Servizi è un ulteriore passo nella direzione giusta.

L'Assessore alle Politiche Sociali e Sanità
Dott.ssa Francesca Basanieri

Il Sindaco
Dott. Andrea Vignini

PRESENTAZIONE

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini, gestiti dal Comune di Cortona, lavorano per ottenere un elevato riconoscimento di utilità sociale e di qualità dalla comunità di riferimento e dalle persone coinvolte nella vita della struttura: ospiti, utenti, operatori, parenti e volontari .

L'impegno di tutti i soggetti protagonisti è rivolto alla promozione del benessere, alla qualità relazionale delle persone anziane e allo sviluppo della professionalità dei suoi operatori, in grado di interagire positivamente con la rete complessiva dei servizi.

MISSION

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini intendono produrre, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'anziano, autosufficiente e non, considerandone i peculiari bisogni , attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

A CHI SI RIVOLGE

Il Centro Residenziale a struttura mista, è una struttura socio-sanitaria che accoglie anziani (ultrasessantacinquenni) autosufficienti (n. 15) e non autosufficienti (n. 9) con convenzione della ASL .

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale per n.12 anziani autosufficienti e/o al limite della non autosufficienza.

Si considera non autosufficiente l'anziano che non può più provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.

La condizione di non autosufficienza è certificata dall'UVM costituita ai sensi della L. R. 66/2008 e la graduatoria di ammissione è tenuta dall' ASL n. 8 per tutta la Zona.

Gli anziani ultrasessantacinquenni autosufficienti privi di rete familiare e/o in condizioni di fragilità, per i quali non sussistano più le condizioni per la permanenza nel proprio domicilio, possono accedere al Centro residenziale presentando domanda al Comune , allegando certificato medico di autosufficienza.

L'ammissione di anziani autosufficienti è subordinata alla graduatoria redatta dal Servizio Sociale del Comune.

Tale graduatoria è predisposta in ordine cronologico, sulla base della data del Progetto Personalizzato, e con precedenza ad anziani soli e con gravi situazioni socio – sanitarie.

Il Centro Diurno e Residenziale hanno il compito di garantire agli ospiti un



adeguato benessere personale ed un buon livello di comfort abitativo e assistenziale che tenda a riprodurre l'ambiente familiare, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale.

Il Centro Diurno e Residenziale hanno altresì il compito di favorire, quando possibile, i rapporti degli ospiti con l'esterno nonché di promuovere la partecipazione dei familiari e di accogliere e valorizzare l'apporto del volontariato sia da parte dei singoli cittadini che da parte di associazioni, apporto che deve essere coordinato ed integrato nei programmi che la struttura intende realizzare.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'attività socio-assistenziale opera grazie ad un numero prefissato di Addetti all'Assistenza di base i quali fanno riferimento ad un Coordinatore. L'attività sanitaria fa riferimento ad un Infermiere professionale . L'attività medica di base è assicurata dai Medici di Medicina Generale.

Il Centro Diurno e Residenziale fornisce agli anziani un complesso di prestazioni fra di loro integrate così articolate:

- servizio alberghiero, compreso di ospitalità residenziale, servizio di ristorazione, servizio di guardaroba e di lavanderia per i residenti;
- assistenza tutelare diurna e notturna per i residenti;
- igiene e cura completa della persona ed aiuto nell'assunzione dei cibi;
- assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico generica, infermieristica, riabilitativa, farmaceutica ed assistenza sanitaria specialistica tramite i presidi e i servizi territoriali dell'Azienda U.S.L.;
- attività occupazionali, ricreativo-culturali (, attività manuali, uscite, attività di gioco, proiezioni, lettura quotidiani, ascolto musica ecc.) attraverso animatori ;
- servizio di parrucchiera, barbiere per i residenti;

Tali servizi sono forniti solo all'interno della struttura, pertanto nel momento di un eventuale ricovero in ospedale o assenza per altri motivi, i servizi saranno sospesi come anche ogni prestazioni di tipo assistenziale ed alberghiera.

Il Centro Residenziale non utilizza personale in turno per servizi al di fuori della struttura onde non sottrarre risorse agli ospiti che rimangono in struttura.

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato, dipendente dall'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

L'assistenza religiosa è prestata nel rispetto della volontà e libertà degli ospiti.

- Il servizio di trasporto presso presidi sanitari pubblici o privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (ricoveri ospedalieri programmati, prestazioni di medicina specialistica, esami di laboratorio, ecc.), viene effettuato con

personale volontario, se disponibile, altrimenti vengono attivati i parenti o l'ambulanza se richiesta dal medico. Il servizio di trasporto non comprende l'accompagnamento, qualora fosse reso necessario dalle condizioni dell'utente si procederà nell'ordine:

- 1) a contattare i familiari di riferimento;
- 2) a contattare eventuali volontari;

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti di seguito in questa Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano e si basano le nostre attività quotidiane.

Eguaglianza

Ad ogni persona, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche, in base al grado di bisogno riscontrato, sono assicurate opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

Imparzialità

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini assicura ad ogni ospite/utente prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative tra utenti e servizi e l'operatività dei propri operatori si ispirano ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Territorialità

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini si pone come vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il territorio urbano in cui è situata. Inoltre sostiene con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

Qualità della vita

La struttura per anziani, quale è il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini, si pone come obiettivo della propria attività, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della sua vita, qualora le condizioni di disa-

gio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio. Per il raggiungimento di questo scopo il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

Partecipazione

Alla persona anziana che risiede al Centro Residenziale e Diurno C.Sernini ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere mediante questionari di gradimento e modulo reclami.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite/utente e promuovere il benessere. Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto, verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

Le risorse umane rappresentano l'elemento strategico di successo per qualsiasi servizio destinato in maniera mirata alla persona. Per questa ragione il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini, pur consapevole delle esigenze di economicità e di flessibilità indispensabili a garantire la continuità dei servizi in strutture di piccole dimensioni, intende investire nella crescita professionale dei propri collaboratori mediante percorsi di formazione generale sia all'esterno che all'interno della struttura, in un contesto di coinvolgimento, partecipazione e promozione del lavoro di equipe e multidisciplinare.

ORGANIGRAMMA

Personale operante nel Centro Residenziale e Diurno C.Sernini (schema indicativo, riferito a dicembre 2010)

Qualifica

Responsabile di struttura.....	1
Referenti amministrativi.....	2
Infermiere.....	1
Addetti all'assistenza di base.....	12

Addetti alle cucine.....	3
Addetti ai servizi generali.....	2
Servizio lavanderia.....	1
Animatori.....	2
Riabilitatori.....	1

Sono impegnati :

Medici di Medicina Generale convenzionati con la ASL8

Psicologo (AIMA)

Religiosi

Ogni operatore della struttura a contatto con gli ospiti è dotato di cartellino di riconoscimento.

ELEMENTI SPECIFICI DEL SERVIZIO NEL CENTRO RESIDENZIALE C.SERNINI

L'attività relativa agli ospiti nell'arco delle 24 ore, sia in giorno feriali che festivo, è la seguente:

Mattino : dalle 7.00 alle 13.00

- Igiene accurata dell'ospite
- Bagno degli utenti programmati del giorno
- Alzate
- Dispensa e somministrazione della colazione e relative terapie
- Riordino delle camere
- Attività di animazione, socializzazione, uscite all'esterno
- Attività riabilitative personalizzate o di gruppo in palestra
- Somministrazione di bevande a metà mattina
- Cambio e igiene agli ospiti portatori di ausili monouso
- Sistemazione dell'ospite nel refettorio per il pranzo
- Dispensa e somministrazione del pranzo e relative terapie
- Messa a letto degli ospiti che desiderano il riposo pomeridiano

•Passaggio di consegne tra gli operatori

Pomeriggio : dalle 13.00 alle 21.00

- Alzata degli ospiti del riposo pomeridiano
- Igiene e cambio degli ausili monouso
- Bagno degli ospiti programmati
- Accompagnamento in palestra degli utenti come da piano programma mensile
- Sistemazione degli ospiti in sala animazione
- Distribuzione e somministrazione del break pomeridiano
- Igiene e cambio degli ausili monouso
- Sistemazione degli ospiti in refettorio per la cena
- Dispensa e somministrazione della cena



- Distribuzione delle terapie serali
- Messa a letto e sistemazione per il riposo notturno
- Distribuzione di bevande a chi lo desidera
- Sorveglianza degli ospiti
- Passaggio di consegne tra gli operatori

Notte : dalle 21.00 alle 7.00

- Sorveglianza degli ospiti passando di stanza in stanza
- Cambio degli ausili monouso ad ospiti particolarmente incontinenti
- Somministrazione di bevande agli ospiti segnalati del personale infermieristico che necessitano di una maggiore idratazione (specialmente nel periodo estivo)
- Riordino carrelli e approvvigionamento materiali
- Passaggio di consegne tra gli operatori

ELEMENTI SPECIFICI DEL SERVIZIO NEL CENTRO DIURNO C.SERNINI

L'attività relativa agli ospiti dalle 9,00 alle 18,00, dal lunedì al sabato, con accessi flessibili anche a fasce orarie e con orari da modulare secondo le esigenze degli anziani e delle famiglie è la seguente:

Mattino : dalle 9.00 alle 13.00

- Accoglienza ospiti
- Dispensa e somministrazione della colazione e relative terapie
- Attività di animazione, socializzazione, uscite all'esterno
- Attività riabilitative personalizzate o di gruppo in palestra
- Somministrazione di bevande a metà mattina
- Cambio e igiene agli ospiti portatori di ausili monouso
- Sistemazione dell'ospite nel refettorio per il pranzo
- Dispensa e somministrazione del pranzo e relative terapie
- Passaggio di consegne tra gli operatori

Pomeriggio : dalle 13.00 alle 18.00

- Attività di animazione, socializzazione, uscite all'esterno
- Accompagnamento in palestra degli utenti come da piano programma mensile
- Sistemazione degli ospiti in sala animazione
- Distribuzione e somministrazione del break pomeridiano
- Congedo degli ospiti

AMMISSIONE PRESSO IL CENTRO RESIDENZIALE C.SERNINI

L'ammissione nella struttura residenziale di anziani autosufficienti è subordinata alla graduatoria redatta dal Comune mentre l'ammissione degli ospiti non autosufficienti è subordinata alla graduatoria redatta dall'ASL

sulla base della valutazione dell'UVM ed ha valenza zonale. L'UVM, oltre a individuare la soluzione residenziale come quella appropriata al caso, può, nel PAP, sulla base delle caratteristiche del caso e delle peculiarità delle strutture, procedere ad individuare altresì come appropriata una particolare struttura, escludendo le altre.

La comunicazione dell'ammissione sarà data al richiedente, anche telefonicamente ad opera del gestore della graduatoria Asl/Comune, invitandolo ad indicare il giorno in cui intende entrare nel Centro.

Salvo i casi di forza maggiore, l'entrata stessa non potrà essere ritardata di oltre 5gg con pagamento al 50% dal giorno dell'accettazione.

All'ingresso in struttura residenziale seguirà la consegna dei sottoelencati documenti:

- a) presentazione medica con specificata la terapia farmacologica in atto nonché eventuali referti di analisi cliniche e di visite mediche recenti;
- b) impegno al pagamento
- c) dichiarazione relativa alla tutela della riservatezza ex art. 10 L. 675/96
- d) regolamento del Centro Residenziale sottoscritto per accettazione
- e) capi di vestiario e oggetti per la cura della persona richiesti dall'Ente.

INGRESSO IN STRUTTURA RESIDENZIALE

Gli ingressi in struttura sono programmati dal Lunedì al Sabato, preferibilmente alle ore 15.00. Richieste d'ingresso in fasce orarie diverse, devono essere concordate con l'Assistente sociale

L'operatore in turno si occuperà dell'accoglienza dell'ospite e dei familiari:

- accompagnandolo nella sua stanza, assegnata;
- fornendo all'ospite e ai familiari tutte le informazioni riguardanti l'organizzazione della struttura di cui è entrato a far parte;
- in caso di eventuali cambiamenti delle condizioni di salute dell'ospite, o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione degli anziani, sarà facoltà dell'infermiere e dell'Assistente Sociale variare il posto letto assegnato.

La visita del MMG, se necessaria, sarà concordata dall'infermiere della struttura nei giorni immediatamente successivi all'inserimento.

Negli stessi termini viene effettuata, se necessaria, anche una valutazione da parte del fisioterapista, con relativa compilazione della scheda riabilitativa.

La prescrizione di accertamenti clinici, terapie farmacologiche e trattamenti riabilitativi è di competenza del medico di medicina generale.

AMMISSIONE PRESSO IL CENTRO DIURNO C. SERNINI

L'ammissione nel Centro Diurno degli anziani è subordinata alla graduatoria redatta dal Comune sulla base della valutazione dell'Assistente Sociale e/o dell'UVM .

La richiesta per l'inserimento deve essere inoltrata al Servizio Sociale del Comune su richiesta dell'interessato o della famiglia.

INGRESSO IN STRUTTURA SEMI- RESIDENZIALE

L'ammissione e gli accessi degli anziani al Centro Diurno vengono concordati con l'Assistente Sociale.

ABBIGLIAMENTO CONSIGLIATO

Al momento dell'ingresso in struttura residenziale l'ospite deve possedere un corredo "minimo" di abiti e maglieria intima sia per la stagione estiva che per quella invernale, che possa permettergli una certa tranquillità nel caso di cambi frequenti.

VALORI E CONTANTI

Non è consigliato tenere oggetti di valore e significative somme in contanti.

PERMESSI DI USCITA

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura solo se accompagnati da un familiare o da persona di loro fiducia, dandone comunicazione al personale.

ORARI DI VISITA

Ogni giorno dalle 8.00 alle 20.00 i familiari e conoscenti dell'ospite del Centro Residenziale possono far visita agli anziani in struttura. Tali visite non devono però essere d'ostacolo alle attività mediche e assistenziali; il tutto nel rispetto della tranquillità e del riposo degli altri ospiti. Durante le visite si possono utilizzare gli spazi siti al piano terra e primo piano della struttura. Chi lo desidera può usufruire del parco attrezzato che circonda lo stabile. Si fa presente che per un buon funzionamento ed una migliore gestione dell'ospite, i familiari o conoscenti di persone ospiti nel Centro Residenziale e Diurno C.Sernini

si devono attenere ad alcune semplici regole:

- Attendere fuori dal refettorio durante la dispensa dei pasti per ragioni

igienico sanitarie;

•Attendere fuori dalla stanza dell'ospite durante i momenti di igiene e cura del proprio familiare, o nel momento del bagno assistito , per non essere involontariamente di intralcio al personale preposto per tale mansioni.

SERVIZI EROGATI AL CENTRO RESIDENZIALE E DIURNO C.SERNINI

La retta giornaliera per l'ospitalità nel Centro Residenziale C.Sernini da gennaio 2011 è di € 31,00 per gli ospiti già presenti nella struttura al 31/12/2010 e di € 36,60 per i nuovi ingressi dal 01/01/2011 (delibera GM n. 141 del 21/08/2010).

La retta per l'ospitalità nel Centro Diurno C.Sernini è di € 14,00 per l'intera giornata,

€ 9,00 per metà giornata con pranzo ed € 7,00 per metà giornata senza pasto (delibera GM n. 141 del 21/08/2010).

La compartecipazione al pagamento dal parte del Comune e' determinata ai sensi del Regolamento dei Servizi Sociali approvato dal C.C. con atto n. 70/2009.

Nella retta sono compresi:

- assistenza alberghiera (alloggio, vitto, pulizie generali, riscaldamento, utenze);
- assistenza tutelare diurna compresa attività di animazione e assistenza tutelare notturna per i residenti;
- servizio di fisioterapia per i residenti non autosufficienti e attività motoria
- servizio di coiffeur per i residenti
- servizio di guardaroba e lavanderia (escluso lavaggio a secco) per i residenti
- spese di gestione e coordinamento.

Non sono calcolate ai fini della retta le spese, che pur erogate in struttura sono attualmente a carico del servizio sanitario per:

- assistenza medica;
- trasporto d'urgenza con ambulanza;
- assistenza medica di medicina generale e assistenza specialistica
- farmaci

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La somministrazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo al piano terra. Per gli ospiti allettati o impossibilitati a raggiungerla, la distribuzione del pasto verrà effettuata nella propria stanza.

Il menù è esposto in bacheca e consente diverse possibilità di scelta.

Lo schema dietetico studiato dalla Cooperativa Etruria Medica Valdichiana, cerca di coniugare le necessità di una dieta finalizzata al rallentamento dei processi involutivi legati alla senescenza, attraverso un adeguato rapporto nutrizionale, con la ricerca di colore e fantasia, di digeribilità e masticabilità proprie di un'età così complessa. Tale dieta, pur tenendo conto di un apporto calorico adeguato, si prefigge anche di trasformare un momento, a volte non semplice, in un atto di piacevole convivialità, tenendo anche conto delle tradizioni alimentari della zona.

Il menù viene personalizzato per coloro che hanno problemi di masticazione, deglutizione o per chi necessita di diete specialistiche legate alle patologie in corso.

Il servizio mensa periodicamente viene sottoposto a verifiche secondo la normativa HACCP.

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La politica per la qualità del Centro Residenziale e Diurno C.Sernini consiste nel perseguire con determinazione, nel breve e nel lungo termine, i seguenti obiettivi:

- Maggior livello di qualità dei servizi forniti in relazione alle risorse disponibili;
- Impegno alla soddisfazione delle esigenze degli ospiti, dei familiari e degli operatori;
- Garanzia di aggiungere valore all'assistenza attraverso una professionalità in continuo sviluppo;
- Motivazione e soddisfazione dei collaboratori .

Sono attivati programmi di valutazione e miglioramento delle attività. I programmi vengono selezionati in rapporto alle priorità individuate in seguito:

- alle indagini di verifica della soddisfazione verso gli ospiti , i familiari e gli operatori e presentate agli interessati
- all'indagine di clima organizzativo dei dipendenti e collaboratori.

ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA

E' costituito, con elezione in apposita assemblea , un comitato di rappresentanza dei parenti degli anziani residenti (tre membri effettivi e tre supplenti), integrato con un rappresentante dei sindacati , di durata biennale con lo scopo di:

- realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e familiari nella gestione dei servizi;
- verificare l'andamento del servizio e proporre suggerimenti e proposte all'Amministrazione;
- favorire relazioni positive, di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione fra l'Amministrazione, gli ospiti ed il personale.

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini garantisce agli utenti e ai loro familiari la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto al responsabile della gestione dei servizi.

Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive. I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il responsabile risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal responsabile di struttura, possono rivolgersi al Dirigente Area Servizi al Cittadino.

MODULO PER SEGNALAZIONI E RECLAMI

Segnalante

Nome e cognome _____

Via, cap, città _____

Rapporto con la struttura

- ospite

- parente dell'ospite sig./sig.ra

- visitatore occasionale / volontario / altro

Segnalazione

Data/e _____

Servizio _____

Descrizione del/i fatto/i _____

Eventuali persone al corrente del/i fatto/i esposti:

Osservazioni: _____

Data _____

N° progressivo _____

Operatore che ha raccolto la segnalazione _____

RINVIO

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta dei Servizi si fa riferimento al regolamento dei Servizi Sociali approvato dal Consiglio Comunale con atto n.70 del 28/9/09 reperibile sul sito del Comune di Cortona www.comunedicortona.it



Realizzazione grafica: Chiara D'Angelo

Stampato con il contributo di : Consorzio Sociale COMARS onlus