Finalità della Carta dei Servizi

La carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "IRCR Macerata" si è dotata allo scopo di:

- ✓ informare e far conoscere il servizio descrivendo i principi, le attività realizzate ed il funzionamento;
- ✓ garantire trasparenza circa il funzionamento del servizio;
- ✓ offrire alle famiglie la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta;
- ✓ fornire un'immagine immediata e sintetica delle qualità e delle prestazioni offerte dalla struttura, per garantire il diritto di autodeterminazione degli anziani e dei familiari degli stessi, quindi il diritto di poter scegliere tra i vari servizi offerti e le strutture presenti sul territorio.

Principi

In coerenza con la Legge 328/2000 "Sistema integrato di interventi e servizi sociali" e la Costituzione Italiana, la carta dei servizi si ispira ad alcuni principi fondamentali, quali:

- dignità umana
- libertà
- uguaglianza
- solidarietà sociale.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "IRCR Macerata" si impegna a promuovere la solidarietà sociale, con la valorizzazione delle singole persone, dei volontari e della solidarietà organizzata. La progettazione e la promozione degli interventi rivolti agli anziani sia all'interno della struttura che sul territorio avviene in modo partecipato, coinvolgendo sia i soggetti pubblici che i soggetti privati utili alla realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nel settore anziani.

Inoltre, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "IRCR Macerata" pone la persona al centro dell'azione attraverso interventi pianificati in modo individualizzato volti a dare risposte efficienti alle diverse problematicità.

SERVIZI INFORMATIVI

Art. 1

Finalità e caratteristiche

I servizi informativi dell'APSP si identificano con lo Sportello InformAnziani, nato in convenzione con il Comune di Macerata nel 2003 per garantire pronta risposta alle richieste della popolazione anziana. In linea con quanto previsto anche dalla Legge 328/2000, lo sportello svolge funzione di segretariato sociale in maniera gratuita e si rivolge a tutti i cittadini, alle istituzioni e alla comunità per l'accesso ai servizi destinati principalmente alla popolazione anziana. Di conseguenza diventa punto di riferimento principale per informazioni legate all'allocazione e alla distribuzione di risorse e prestazioni nel settore della terza età, in continuo aggiornamento e collaborazione con gli uffici di promozione sociale dei Comuni dell'ATS 15.

Finalità:

a) Rendere accessibile a tutti i cittadini la conoscenza completa e dettagliata dei diritti, delle procedure e delle opportunità rese disponibili dalle normative locali, regionali e nazionali in materie di politiche sociali e dalla rete dei servizi;

b) Raccogliere e registrare la domanda sociale, in modo da contribuire a predisporre piattaforme conoscitive necessarie all'aggiornamento del Piano di Zona;

c) Offrire ascolto attento a tutte le persone in difficoltà, garantendo risposte che si caratterizzano per completezza, accessibilità, immediatezza, personalizzazione e riservatezza;

d) Elaborare una mappa dei bisogni sulla quale modulare e razionalizzare l'offerta dei servizi.

Art.2
Organizzazione e prestazioni

Servizio informanziani: la presenza dell'assistente sociale presso lo sportello garantisce informazione e consulenza sulle tematiche principali legate alla terza età, con particolare riguardo alla non autosufficienza. Vista l'incidenza della patologia, il personale dello sportello ha deciso di focalizzare l'attenzione sull'Alzheimer, ricavando all'interno dello sportello uno spazio dedicato direttamente all'informazione e all'orientamento delle famiglie coinvolte.

A sportello è possibile venire a conoscenza dei seguenti aspetti:

- Servizi presenti sul territorio, sia a livello comunale che dell'Ambito Territoriale Sociale XV;
- Bandi rivolti all'utenza, con requisiti e modalità di presentazione della domanda;
- Tipologia di prestazioni socio assistenziali e socio sanitarie e relative normative;
- Richiesta di assistenza domiciliare privata;
- Ricerca ed individuazione di assistenti familiari private;
- Gestione e coordinamento dei trasporti sociali all'interno del Comune di Macerata;
- Formazione a domicilio.

Lo Sportello InformAnziani è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00 ed il sabato mattina dalle 9:00 alle 13:00.

SERVIZI DOMICILIARI

Art. 3
Finalità e caratteristiche servizi domiciliari

I servizi domiciliari sono strettamente connessi all'area della progettazione sociale: l'adesione a bandi – sia a livello locale, nazionale che europeo - offre l'opportunità di finanziamenti da destinare ai potenziali beneficiari sotto forma di prestazioni di diverso tipo (economiche o servizi). Il settore si è sviluppato a partire dal 2011 con l'adesione all'iniziativa Home Care Premium da parte dell'istituto INPS – Gestione Dipendenti Pubblici e si è implementata con progetti riconosciuti dalla Fondazione Cariverona o altri stanziamenti pubblici da parte di enti locali. Obiettivo della progettazione è la realizzazione di un sistema di interventi e prestazioni, talvolta sperimentali ed innovativi, da mettere a disposizione dell'utenza anziana, in particolar modo quella non autosufficiente, per garantire assistenza e cura e, d'altra parte, sostenere il *care giver* familiare nella gestione quotidiana.

Art.4
Organizzazione e prestazioni

Data la natura del servizio diventa essenziale la visita domiciliare, strumento di cui si avvale l'assistente sociale per un'analisi globale della condizione dell'utente e per la predisposizione di un piano assistenziale individualizzato. A ciò si aggiunge il contributo fornito dall'infermiere professionale che, integrandosi alla valutazione prevalentemente sociale fornita dall'assistente sociale, garantisce un visione multidisciplinare del contento domiciliare. Ciò costituisce la vera e

propria presa in carico che inizia con la raccolta della richiesta fino alla fruizione delle eventuali prestazioni, passando per il monitoraggio e la supervisione costante del programma socio-assistenziale, condiviso con l'utente e la sua famiglia. In linea di massima le prestazioni possono essere così suddivise:

1. **Servizio di sollievo:** attività di sostituzione degli ordinari care givers, prevalentemente orientata all'igiene e alla cura della casa (pulizie), al lavaggio e alla sistemazione della biancheria, alla preparazione dei pasti e al più generale disbrigo pratiche di impegno quotidiano.
2. **Servizio di assistenza domiciliare professionale (operatore socio sanitario):** invio di personale qualificato specializzato nella cura della persona (capelli, cavo orale, etc..), per igiene assistita e non e la cura degli spazi personali. In maniera residuale, ma di certo non meno importante, ha il compito di formare il care giver familiare lasciando informazioni e nozioni fondamentali per l'assistenza quotidiana a persone non autosufficienti.
3. **Servizio infermieristico domiciliare:** figura professionale coinvolta per la valutazione sanitaria dell'utente, che si integra a quella socio-familiare elaborata dall'assistente sociale. L'infermiere può somministrare terapie previa prescrizione medica, provvedere alla rilevazione dei parametri vitali, fare medicazioni o prestazioni non fornite dall'ADI ma con esso concordate. Anche l'infermiere concorre alla formazione del care giver a domicilio (educazione alla gestione di terapie, all'alimentazione, agli ausili o consigli per l'acquisto di presidi e strumentazione domotica, ecc..).
4. **Servizio di trasporto sociale**: servizio di trasporto per utenti autosufficienti, attraverso i volontari delle associazioni sul territorio e il progetto Mobility Care.
5. **Consulenza per assistenza domiciliare (albo badanti):** fra le attività dello Sportello InformAnziani vi è la possibilità di registrarsi, previo colloquio con l'assistente sociale, all'interno dell'Albo delle assistenti familiari. A ciò corrisponde dall'altra parte un servizio di orientamento per le famiglie che prevede una ricerca e una selezione di badanti, iscritte al Registro dello Sportello, il più possibile personalizzata secondo le esigenze specifiche dell'anziano e dalla famiglia.
6. **Formazione per *care givers* familiari e badanti:** predisposizione di momenti formativi comuni, con nozioni teoriche e pratiche, sia per familiari che assistenti familiari che spesso svolgono il delicato compito dell'assistenza pur non avendo né competenze né formazione specifica e adatta.
7. **Prestazioni sociali a sostegno della rete familiare (Gruppi A.M.A., Caffè Alzheimer, etc..):** i gruppi di auto mutuo aiuto sono costituiti da persone e/o famiglie che condividono un problema e che si uniscono superare un momento difficile, per modificare modalità di comportamento e stili di vita, ma, soprattutto, per esprimere stati d'animo comuni. I Caffè Alzheimer sono, invece, momenti di socializzazione ricreativi e formativi a cui partecipano sia l'utente affetto da patologia che il familiare, per facilitare la condivisione di esperienze o attività occupazionali specifiche.

SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

Art. 5
Finalità e caratteristiche dei servizi residenziali e semiresidenziali (L.R. 20/2002)

I servizi residenziali e semiresidenziali per anziani dell'APSP "IRCR Macerata" (residenza protetta, casa di riposo, comunità alloggio e centro diurno) sono facilmente accessibili dall'esterno con

mezzi pubblici essendo situati in ambiente urbano, ovvero in via B. Gigli n.2 – Macerata, zona adiacente all'Ospedale provinciale di Macerata.
La struttura che accoglie i servizi è priva di barriere architettoniche ed è munita di impianto ascensore per facilitare la mobilità dell'anziano, sono previsti spazi ad uso collettivo in cui trascorrere momenti di vita comunitaria e svolgere attività ricreative proposte dagli operatori.

1) RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI

"La Residenza Protetta è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio – sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse" (Reg. Regionale 3/2006).

La struttura ha una capacità ricettiva di n. 100 posti letto (PL) autorizzati dal Comune di Macerata, di cui n. 60 PL in convenzione con l'ASUR AV3 Macerata.

2) NUCLEO ALZHEIMER

Il nucleo Alzheimer è un servizio socio – sanitario, destinato ad accogliere temporaneamente o permanentemente, persone affette da malattia di Alzheimer moderata e/o severa.

Il servizio fornice accoglienza in un ambiente protesico con uno staff preparato ad affrontare nel modo più opportuno le svariate manifestazioni della patologia.

L'obiettivo generale del Nucleo Alzheimer è mantenere e migliorare la qualità della vita degli anziani attraverso adeguata assistenza socio-sanitaria ed attività volte al mantenimento dell'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte, sul piano operativo si forniscono risposte adeguate ai bisogni, consentendo ad ognuno di esprimere abitudini e interessi.

Il modello assistenziale di riferimento che si intende perseguire è quello del "modello di cura centrato sulla persona" di Tom Kitwood, per persone con demenza: una pratica assistenziale che privilegia una relazione da cui emergono il rispetto nei confronti della persona con demenza e il valore fondamentale del contesto supportivo. Lo spazio è organizzato secondo il modello Gentle Care di Moyra Jones, che intende l'ambiente come un sistema protesico (porte mimetizzate, foto sulle porte della camera e ambiente simile a quello domestico….).

3) CASA DI RIPOSO PER ANZIANI

"La Casa di Riposo è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo" (Reg. Regionale 3/2006). Il servizio offre prevalente accoglienza alberghiera, assistenza, occasioni di vita comunitaria e servizi a sostegno dell'anziano autosufficiente nella gestione della vita quotidiana.

La struttura ha una capacità ricettiva di n. 10 posti letto (PL) autorizzati dal Comune di Macerata.

4) COMUNITA' ALLOGGIO PER ANZIANI

"La Comunità Alloggio per Anziani è una struttura residenziale, totalmente o parzialmente autogestita, consistente in un nucleo di convivenza a carattere familiare per anziani autosufficienti che scelgono una vita comunitaria e di reciproca solidarietà. La Comunità Alloggio offre alla persona anziana un' abitazione adeguata e confortevole e fornisce ospitalità

creando le condizioni per una vita comunitaria totalmente o parzialmente autogestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di auto-aiuto, collegati con un servizio di assistenza di carattere domestico ed in rete con i servizi territoriali" (Reg. Regionale 3/2006).
La struttura ha una capacità ricettiva di n. 6 posti letto.

5) CENTRO DIURNO PER ANZIANI

"Il Centro Diurno è una struttura a regime semi residenziale con elevato livello di integrazione socio – sanitaria, destinata ad accogliere anziani, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste" (Reg. Regionale 3/2006).
Le finalità principali del Centro Diurno per anziani sono:

- offrire un sostegno ai familiari nella conciliazione dei tempi di vita e di cura con i tempi di lavoro, dato che l'appoggio assistenziale della famiglia in futuro sarà sempre minore sia per il tasso crescente di denatalità, sia perché si lavorerà più a lungo.
- alleggerire i familiari nel far fronte al duro carico di lavoro sia fisico che psicologico necessario nel prendersi cura del proprio familiare, in particolare se con demenze senili gravi.
- Offrire occasioni di vita comunitaria e socializzazione per le persone anziane.

Il Centro Diurno è aperto nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 19.00.
Il servizio ha una capacità ricettiva di n. 30 posti, di cui n. 20 destinati a persone affette da forme di demenza senile grave e da malattia di Alzheimer.

Art.6
Organizzazione e prestazioni

L'azienda stipula e aggiorna il regolamento dei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani attraverso il quale è possibile conoscere i seguenti aspetti:

- Modalità di presentazione della domanda di ammissione
- Modalità di ingresso in struttura
- Modalità di dimissione dalla struttura
- Modalità erogazione assistenza sanitaria
- Condizioni economiche
- Durata del periodo di conservazione del posto in caso di assenza prolungata e relativi oneri economici
- Regole di vita comunitaria
- Gestione effetti personali
- Modalità di accesso di persone esterne
- Gestione del decesso ospite
- Rapporti dell'Azienda con i servizi territoriali
- Comitato di rappresentanza degli ospiti e dei familiari

Il regolamento è disponibile nel sito istituzionale dell'Azienda (www.ircrmc.it).

Le prestazioni offerte per ciascun servizio sono le seguenti:

1. RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI

- ***Servizio alberghiero***

  Il servizio alberghiero viene offerto all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura, garantisce il servizio di ristorazione che viene direttamente gestito con

personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina, preparare e distribuire i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali.
Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione.
I pasti vengono serviti nella sala pranzo, negli spazi comuni o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto.
Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti:

- Normale
- Morbida
- Semiliquida
- Liquida

- ***Servizio guardaroba – lavanderia***

Il servizio prevede la pulizia dei capi di abbigliamento personali di ogni utente, al quale verrà rilasciato un codice di identificazione, che permetterà al personale addetto di restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi.
Inoltre il servizio guardaroba – lavanderia prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.

- ***Servizi di natura assistenziale***

Il servizio, attraverso personale socio – sanitario (OSS), garantisce le seguenti attività:

- La cura e l'igiene personale dell'ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell'autonomia funzionale
- Aiuto l'ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana
- Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti
- Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali…) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio
- Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.

- ***Servizi di natura infermieristica***

L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e consiste nella somministrazione di medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi sia prescritti dal medico di base, sia utili all'ordinaria tutela della salute dell'ospite.

- ***Servizio parrucchieria e barbieria***

Al fine di garantire all'anziano la massima cura della propria persona, nella retta mensile è compreso il servizio di parrucchieria che consiste nel lavaggio, taglio e piega secondo necessità e sulla base di una programmazione degli interventi da parte dei coordinatori OSS. Eventuali prestazioni richieste dagli interessati al di fuori dalla predetta programmazione concordata direttamente con il parrucchiere- barbiere sono a carico dell'ospite.

- ***Servizio podologia***
  Nella retta mensile è compreso il servizio di podologia secondo necessità per rispondere ai bisogni dell'anziano con problemi di unghie incarnite, calli, ipercheratosi (duroni), che spesso sono causa di problemi nella deambulazione.

- ***Servizio pulizia***
  Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.

- ***Servizio religioso***
  Un cappellano quotidianamente celebra la liturgia per gli ospiti della struttura.

- ***Attività ricreative***
  Le attività di animazione sono volte a favorire la qualità della vita in struttura, a mantenere le capacità residue fisiche e mnemoniche degli ospiti ed a favorire relazioni sociali.
  Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le seguenti:
  - Ginnastica dolce di gruppo
  - Festeggiamento dei compleanni
  - Ascolto della musica
  - Giochi di società
  - Rappresentazioni teatrali nel parco
  - Passeggiate nel parco
  - Eventi per le festività
  - Visioni di film

2. NUCLEO ALZHEIMER

- ***Servizio alberghiero***
- ***Servizio guardaroba – lavanderia***
- ***Servizi di natura assistenziale***
- ***Servizi di natura infermieristica***
- ***Servizio parrucchieria e barbieria***
- ***Servizio podologia***
- ***Servizio pulizia***
- ***Servizio religioso***
- ***Attività ricreative***
  Le attività ricreative sono volte a mantenere e stimolare le abilità residue sia fisiche che cognitive, hanno uno scopo ludico oltre che riabilitativo.
  Dato il numero ristretto di ospiti e la presenza continua di operatori è possibile personalizzare le attività in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona.

  Le attività ricreative che si svolgono nel nucleo sono indicativamente le seguenti:
  - Ginnastica dolce di gruppo
  - Lettura del quotidiano
  - Letture dialettali e rievocazioni di storie di vita personale
  - Laboratori manuali
  - Esercizi di stimolazione cognitiva

- Yoga
- Ascolto della musica

3. CASA DI RIPOSO PER ANZIANI

- ***Servizio alberghiero***
- ***Servizio guardaroba – lavanderia***
- ***Servizi di natura assistenziale***
  Il servizio, attraverso personale socio – sanitario (OSS), garantisce le seguenti attività:
  - La cura degli ambienti di vita degli ospiti;
  - Aiuto all'ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana, qualora sia necessario;
  - Interventi per favorire la socializzazione degli utenti all'interno della struttura e la partecipazione alla vita della comunità locale degli stessi;
  - Collaborazione con altre professionalità (Responsabile dei servizi residenziali e semiresidenziali, assistente sociale, medici di base, podologa, parrucchiera,…) per la realizzazione della qualità del servizio
- ***Servizio parrucchieria e barbieria***
- **Servizio podologia**
- **Servizio pulizia**
- **Servizio religioso**
- **Attività ricreative**

4. COMUNITA' ALLOGGIO PER ANZIANI

3.1) La comunità alloggio prevede i seguenti **servizi compresi nella retta:**

- ***Servizio pulizia***
- ***Servizio religioso***

3.2) La comunità alloggio prevede i seguenti **servizi NON compresi nella retta:**

- **Servizio alberghiero**
- ***Servizio parrucchieria e barbieria***
- **Servizio podologia**
- **Servizio guardaroba – lavanderia**

5. CENTRO DIURNO E SEMIDIURNO PER ANZIANI

CENTRO DIURNO APERTO PER L'INTERA GIORNATA

Destinatari: anziani semi autosufficienti, anziani con demenza e anziani affetti da malattia di Alzheimer

Orari e giorni di apertura: dalle 9.00 alle 19.00 dal lunedì al sabato

Servizi compresi nella retta:

- **Servizio alberghiero**
- **Servizio di natura assistenziale**
- **Servizio di natura infermieristica**
- **Servizio pulizia**
- **Servizio religioso**

- **Attività ricreative**

Servizi NON compresi nella retta:

- ***Servizio parrucchieria e barbieria***
- **Servizio podologia**
- **Servizio trasporto**

CENTRO SEMIDIURNO APERTO PER MEZZA GIORNATA

Destinatari: anziani semi autosufficienti, anziani con demenza e anziani affetti da malattia di Alzheimer

Orari e giorni di apertura:

dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al sabato

dalle 15.00 alle 19.00 dal lunedì al sabato

Servizi compresi nella retta:

- ***Servizio di natura assistenziale***
- ***Servizio di natura infermieristica***
- ***Servizio pulizia***
- ***Servizio religioso***
- ***Attività ricreative***

Servizi NON compresi nella retta:

- ***Servizio ristorazione***
- ***Servizio parrucchieria e barbieria***
- ***Servizio podologia***
- ***Servizio trasporto***
- ***Servizio alberghiero***

Art. 7

Requisiti di priorità per la formazione della graduatoria di ingresso

1. Nei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani la graduatoria di ingresso è generata per effetto dell'attribuzione di punteggi sulla base dei seguenti requisiti:

a) data di presentazione della domanda

b) anziani che vivono in condizione di solitudine, senza una rete parentale e amicale in grado di sostenerli

c) Casi particolarmente gravi segnalati dai Servizi Sociali del Comune di Macerata o dall'ASUR – A.V. 3 di Macerata

d) Anziani che vivono in abitazioni particolarmente isolati o con barriere architettoniche che compromettono l'autonomia della persona anziana

e) Cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale XV di Macerata (Appignano, Corridonia, Macerata, Mogliano, Montecassiano, Petriolo, Pollenza, Treia, Urbisaglia)

In funzione dell'attribuzione dei suddetti requisiti di priorità, la graduatoria di ingresso, aggiornata progressivamente in relazione alle domande che perverranno nel tempo, è da intendersi "mobile".

2. In deroga a quanto precede, la condizione di beneficiario del progetto "Ma Maison" del richiedente costituisce requisito di priorità nei confronti dei soggetti di cui al comma 1.
3. Per il Nucleo Alzheimer viene elaborata una graduatoria separata sulla base dei requisiti di cui al comma 1 integrati dal certificato del Medico di Medicina Generale attestante la malattia di Alzheimer.
4. Fatto salvo quanto stabilito al 2° comma, ultimo periodo, il posizionamento nelle graduatorie rimane immutato anche in caso di rinuncia provvisoria all'ingresso nella struttura a seguito di chiamata telefonica.

Art. 8

I RAPPORTI CON I/LE CITTADINI/E

8.1 L'ascolto dei cittadini/e

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti è un impegno prioritario per l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "IRCR Macerata". Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

a) rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte dei/delle cittadini/utenti (indagini con questionari);

b) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;

c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi;

d) pubblicazione sul sito internet dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "IRCR Macerata" dei risultati relativi ai questionari di soddisfazione a partire dall'anno 2014 (www.ircrmc.it)

8.2 La valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi saranno analizzati ai fini della formulazione dei piani di miglioramento.

8.3 Suggerimenti e reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati direttamente all'Ufficio Qualità dell'IRCR. Entro 30 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita risposta scritta ai/alle cittadini/e. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi , entro 30 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata al/alla cittadino/a/utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

8.4 I recapiti e gli orari

Ogni cittadino/a che dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), può utilizzarlo per inviare una comunicazione all'indirizzo di posta certificata dell'IRCR. L'invio di messaggi tramite il sistema di PEC ha valore legale solo nel caso in cui sia il mittente che il destinatario siano dotati di una casella di posta elettronica certificata.
Posta Elettronica Certificata (PEC): info@pec.ircrmc.it