

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **ASSISTENZA DOMICILIARE**

ASP Progetto Persona Direzione e Uffici Amministrativi Luzzara (RE) Viale Filippini, 65  
Contatti: tel. 0522-976049 fax 0522-976695 [segreteria@asp.progettoperсона.re.it](mailto:segreteria@asp.progettoperсона.re.it)

## PRESENTAZIONE

---

A.S.P. Progetto Persona Azienda Intercomunale Servizi alla Persona (di seguito ASP), con sede Legale in Piazza Mazzini, 1 in Guastalla e sede Amministrativa in Viale Filippini, 65 in Luzzara, ha personalità giuridica di diritto pubblico, è dotata di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla Legge Regionale n. 2 del 12 marzo 2003 e dalla Legge Regionale n. 12 del 26 luglio 2013.

L'Azienda ha come finalità l'organizzazione e l'erogazione dei servizi sociali, socio assistenziali e socio sanitari rivolti ad anziani, minori, adulti e disabili per l'ambito territoriale dei Comuni di Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Poviglio e Reggiolo.

L'Azienda pubblica dei servizi alla Persona del Distretto di Guastalla si è costituita mediante il processo di trasformazione delle seguenti Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza:

- Centro Servizi Anziani "Felice Carri" di Gualtieri, già Casa per Anziani "Felice Carri", derivante dalla fusione dell'Infermeria Felice Carri fondata nel 1795 con il titolo di Ospedale Civile Felice Carri e dal Ricovero di Mendicizia per gli inabili al lavoro sorto nel 1803 dalla trasformazione del Monte di Pietà di Gualtieri.
- Opere Pie Riunite di Guastalla – Centro Servizi Assistenziali Paralupi Fiorani Bisini di Guastalla, eretta in ente morale con R.D. 6 giugno 1901, fondata da Marietta Fiorani Paralupi e legato dell'Ing. Attilio Bisini del 1988.
- Opere Pie Riunite di Guastalla – Fondazione Bennati Fracassi Bertoluzzi di Guastalla, già Orfanotrofi Uniti Bennati Fracassi Bertoluzzi, derivava dalla fusione approvata con decreto di Maria Luigia di Parma in data 5 novembre 1817 di cinque enti fondati da Vincenzo Bertoluzzi nel 1668, da Giovanni Battista Bennati nel 1713, da Sante Fracassi nel 1719, da Andrea Cedarelli nel 1794 e da Anna Cani Barosi nel 1802.
- Opere Pie Riunite – Centro Servizi all'Anziano "Buris Lodigiani" di Luzzara, già Ricovero per vecchi Buris Lodigiani, fondato con testamento olografo dell'8 marzo 1879 da Massimiliana Buris vedova Lodigiani, eretto in Ente morale con R.D. 8 febbraio 1885, con Ospedale, detto Infermeria Umberto Lodigiani, fondato nel XVI secolo e trasformato con lascito della N.D. Massimiliana Buris vedova Lodigiani.
- Opere Pie Riunite – Istituto Lorenzini di Luzzara, fondato da Giuseppe Lorenzini fu Sante con testamento olografo in data 26 aprile 1927 ed eretto in Ente morale con R.D. 9 marzo 1936.
- IPAB "Ester e Alcide Ruffini", fondata da Alcide Ruffini e Ester Tassinari in Ruffini" con atto n. 9568 di Rep. del 16.10.1971

## CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi rivolta agli anziani, ai loro familiari, ai cittadini: - **è uno strumento di conoscenza** per capire come sono organizzati i servizi residenziali di assistenza, in base a quali principi operano, dove si trovano, come si può essere ammessi ed entrare in contatto con loro, chi sono i responsabili - **è uno strumento di valutazione** per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani - **è uno strumento di tutela** per assicurare all'anziano l'assistenza di cui ha bisogno, il rispetto della propria dignità di persona, chiarezza sugli obblighi cui si deve conformare - **è uno strumento di crescita** perché stimola il confronto continuo fra una organizzazione ( ASP Progetto Persona ) e i suoi destinatari.

## I VALORI DI RIFERIMENTO

---

I principi che sono alla base dell'erogazione dei servizi per le persone anziane sono i seguenti:

- **Eguaglianza ed imparzialità**

L'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza dell'erogazione degli interventi socio-sanitari alle persone anziane senza nessuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori e i professionisti di ASP "Progetto Persona" informano i loro comportamenti a questi principi.

- **Continuità**

L'Azienda garantisce la continuità delle prestazioni, sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari rispetto alle specifiche categorie di servizi (residenziali, semiresidenziali, domiciliari), nel rispetto dei Piani Assistenziali individualizzati, non consentendo, quindi, alcuna immotivata sospensione o modificazione degli interventi stabiliti. L'azienda si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possano verificarsi per gli utenti in caso di temporanea o straordinaria sospensione o limitazione del servizio.

- **Umanizzazione**

Il valore di fondo che caratterizza le politiche assistenziali e di sostegno alla terza età dell'Azienda è la dignità della persona. L'utente che si avvale per la prima volta dei servizi dell'Azienda viene accolto, accompagnato e orientato con gradualità nella rete dei servizi, in particolare in quelli che presuppongono una vita comunitaria; i servizi e gli interventi assistenziali sono erogati nel rispetto della privacy, con l'attenzione al comfort e al ben-essere della persona.

- **Socialità**

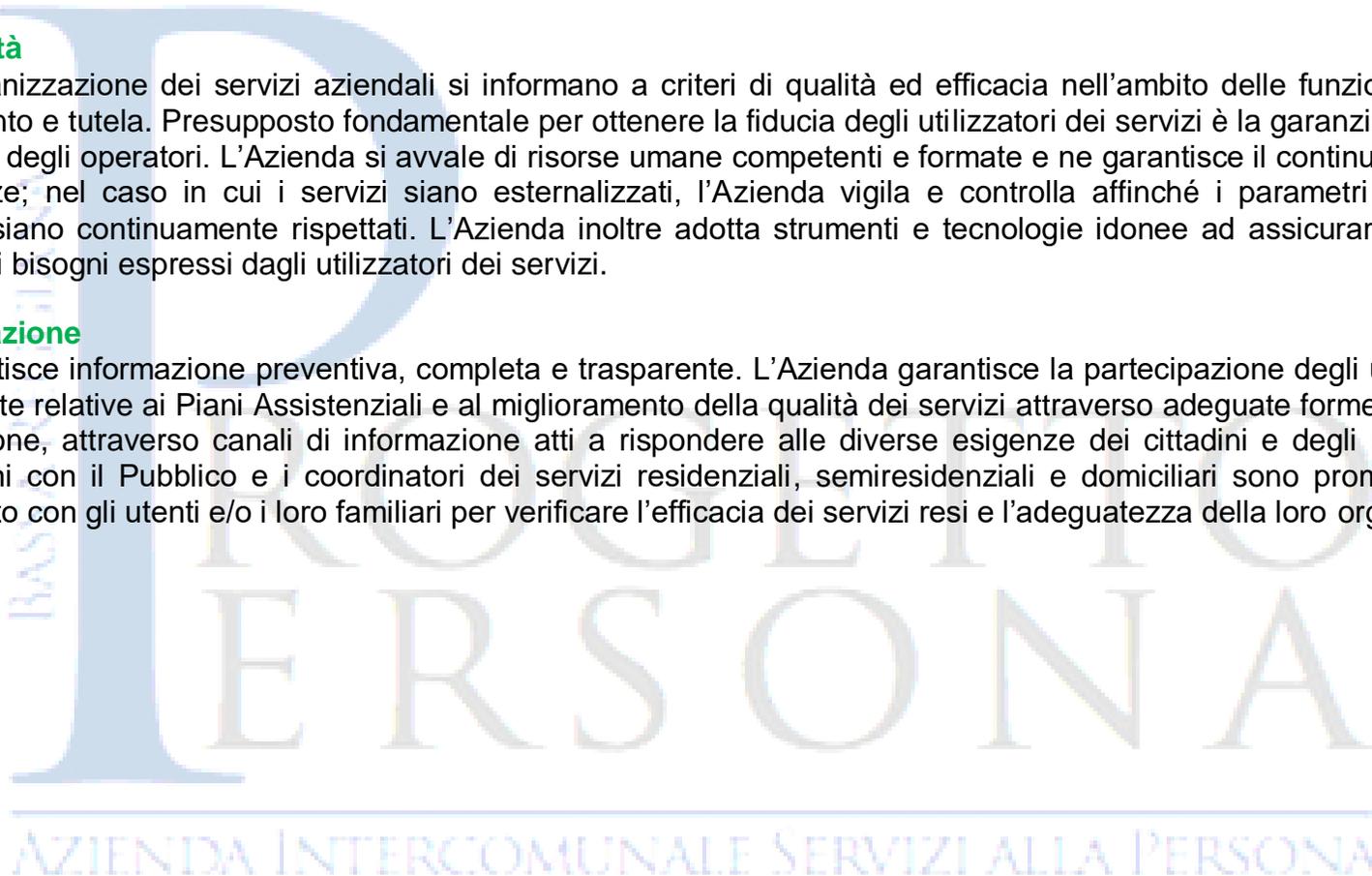
L'Azienda è fautrice e moltiplicatrice di socialità che valorizza l'interdipendenza e l'integrazione con il territorio e con la comunità circostante; è un luogo "aperto" agli anziani del territorio, alle famiglie, alle risorse del volontariato ma anche alle richieste di spazi culturali e di intrattenimento della società civile. Attraverso l'uso del proprio patrimonio cerca di favorire tutte quelle attività ed iniziative che possono arricchire la vita della comunità di riferimento e rispondere adeguatamente ai bisogni espressi ed inespressi delle varie fasce di popolazione.

- **Affidabilità**

L'attività e l'organizzazione dei servizi aziendali si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito delle funzioni di assistenza, accompagnamento e tutela. Presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utilizzatori dei servizi è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. L'Azienda si avvale di risorse umane competenti e formate e ne garantisce il continuo aggiornamento delle competenze; nel caso in cui i servizi siano esternalizzati, l'Azienda vigila e controlla affinché i parametri di formazione e aggiornamento siano continuamente rispettati. L'Azienda inoltre adotta strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza degli interventi ai bisogni espressi dagli utilizzatori dei servizi.

- **Partecipazione**

L'Azienda garantisce informazione preventiva, completa e trasparente. L'Azienda garantisce la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie alle scelte relative ai Piani Assistenziali e al miglioramento della qualità dei servizi attraverso adeguate forme di consultazione e di partecipazione, attraverso canali di informazione atti a rispondere alle diverse esigenze dei cittadini e degli utenti. Attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e i coordinatori dei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari sono promossi momenti di incontro/confronto con gli utenti e/o i loro familiari per verificare l'efficacia dei servizi resi e l'adeguatezza della loro organizzazione.



## LE STRUTTURE RESIDENZIALI

---

ASP assicura, attraverso la gestione diretta la seguente offerta di servizi residenziali sui Comuni di Brescello, Gualtieri, Luzzara e Poviglio.

### ASP ASSICURA I SEGUENTI SERVIZI:

*CASA RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI*

*COMUNITA' ALLOGGIO*

*APPARTAMENTI / ALLOGGI CON SERVIZI*

*SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DEL COMUNE DI GUALTIERI*

Fig 1 Felice Carri Gualtieri



Fig 2 Buris Lodigiani Luzzara



Fig 3 Le Radici Poviglio



Fig 4 Ester e Alcide Ruffini Brescello



PERSONA  
AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA

## IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

---

Il Servizio risponde a bisogni di carattere temporaneo o prolungato, ha obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il luogo di vita abituale, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e per la rete familiare e amicale.

ASP Progetto Persona assicura, attraverso la gestione diretta, la seguente offerta di servizi di Assistenza Domiciliare accreditati definitivamente dal 01/01/2015 a seguito di provvedimento emesso ai sensi della Delibera di Giunta Regionale Emilia Romagna n. 514/09:

### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DEL COMUNE DI GUALTIERI

- **Finalità**

Al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, ASP Progetto Persona persegue le seguenti finalità fondamentali:

- Permettere all'utenza di rimanere al proprio domicilio tramite interventi professionali adeguati ai bisogni degli utenti, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona;
- Prefiggersi il benessere psico-fisico dell'utente grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età;
- Mantenere le capacità residue delle persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- Valorizzare e sostenere le risorse della rete parentale o amicale che quotidianamente sono impegnate nella cura di persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- Evitare ricoveri impropri in strutture sanitarie o socio sanitarie;
- Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni assicurando il coordinamento del personale ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e economiche;
- Assicurare interventi personalizzati e flessibili individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia della persona e delle loro condizioni di salute;
- Garantire alla persona ed ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione del servizio e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA

- **Modalità di accesso ai Servizi di Assistenza Domiciliare**

L'accesso ai servizi sopracitati è gestito dal Servizio Sociale del Comune di Gualtieri.

Possono accedere ai servizi di Assistenza Domiciliare anziani di età uguale o superiore a 65 anni in condizioni di non autosufficienza o parziale non autosufficienza, persone adulte disabili e persone adulte con patologie assimilabili all'età senile, residenti di norma nel comune di Gualtieri.

La persona che necessita di aiuto e/o la sua famiglia, e/o persone afferenti alla sua rete amicale si rivolgono allo Sportello Sociale del Comune di Gualtieri (per gli orari e i contatti si veda il sito internet istituzionale del Comune di Gualtieri).

L'operatore dello Sportello Sociale accoglie la segnalazione e **la invia all'Assistente Sociale Responsabile del Caso**. L'assistente sociale valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato/a e/o un familiare, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata. Qualora venga ipotizzata l'attivazione del servizio, l'assistente sociale insieme al referente del servizio effettua una visita domiciliare per :

- Approfondire la conoscenza dell'anziano, della sua rete relazionale e dell'ambiente in cui vive;
- Offrire informazioni sul Servizio di assistenza domiciliare;
- Concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento.

Entro breve tempo dalla visita domiciliare, il responsabile del servizio comunica all'utente i tempi di attivazione del servizio stesso, facendo sottoscrivere il contratto fra le parti che prevede l'individuazione dell'attività da svolgersi a domicilio (igiene parziale o totale, pulizie, spesa...) e della quota a carico dell'utente e/o suo familiare. Viene quindi predisposto il Piano assistenziale di intervento in supporto all'anziano.

- **Dimissioni dal servizio**

La dimissione dal servizio di Assistenza Domiciliare può avere luogo per le seguenti motivazioni:

- cessazione del bisogno valutata dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso;
- dimissione volontaria dell'utente, con un preavviso comunicato per iscritto che deve avvenire nel minor tempo possibile all'Assistente Sociale Responsabile del Caso;
- per decisione del Gestore ASP Progetto Persona e dell'Amministrazione Comunale con un preavviso minimo di 7 giorni e su proposta documentata qualora l'Utente non possa essere adeguatamente assistito per le sue condizioni di salute fisica e/o mentale, o qualora non fossero rispettati gli impegni economici assunti tramite sottoscrizione del contratto assistenziale.

## LE PRESTAZIONI

---

Il Servizio garantisce l'erogazione, in base al Piano Assistenziale Individualizzato, di diverse tipologie di interventi assistenziali forniti in modo flessibile ed integrati tra professionisti e discipline differenti:

**Presenza in carico tramite supervisione, consulenza e affiancamento**, delle persone non autosufficienti assistite a domicilio direttamente da familiari e con l'aiuto di assistenti familiari. Questo obiettivo rappresenta la principale innovazione e linea di sviluppo da perseguire per aggiornare la funzione del servizio di assistenza domiciliare al mutato contesto demografico e sociale e si attua attraverso l'integrazione, l'affiancamento e l'eventuale sostituzione, garantendo anche la funzione di tutoring, sia per i familiari che per le assistenti familiari.

**Presenza in carico complessiva e svolgimento degli interventi di carattere socio-assistenziale** previsti nel piano assistenziale individualizzato:

- Cura personale: ad esempio aiuto nell'igiene personale o totale, nella vestizione, nella somministrazione del cibo...
- Nursing sanitario: controllo assunzione farmaci, rilevazione dei parametri vitali, prevenzione piaghe da decubito, piccole medicazioni;
- Supporto sociale: nella vita quotidiana, nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni, nella promozione alla partecipazione ad attività sociali;
- Supporto educativo, emotivo e psicologico: mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa, monitoraggio del comportamento e supporto delle funzioni cognitive, interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità personali e sociali, partecipazione ai gruppi di auto - aiuto e a momenti di supporto ed incontro quali i Caffè Alzheimer o iniziative simili;
- Assistenza nella vita quotidiana: per esempio aiuto nelle attività connesse alla cura della casa, agli approvvigionamenti...

Prestazioni di carattere sanitario (medico, infermieristico e riabilitativo) sono di competenza del Dipartimento di Cure Primarie dell'Azienda USL di Reggio Emilia Distretto di Guastalla.

Sono inoltre garantiti:

- **Trasporti individuali** per assicurare fruizione dei servizi diurni, partecipazione a momenti di incontro (ad esempio Caffè Alzheimer per i dementi, trasporti per il centro diurno, centri riabilitativi);
- **Pasti:** fornitura giornaliera al domicilio dal lunedì alla domenica con possibilità di scelta tra menù diversi, garanzia personalizzazione anche per esigenze dietetiche particolari.

## IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

---

Il Piano Assistenziale individualizzato (P.A.I.) formulato dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso in equipe con il personale che opera nel servizio, diventa lo strumento che ASP aggiorna per verificare l'appropriatezza e l'efficacia del singolo intervento.

Il P.A.I. è un piano di assistenza finalizzato alla gestione dell'Utente che prevede la raccolta di tutti i dati assistenziali, sanitari e di relazione utili alla progettazione dei relativi interventi volti anche al mantenimento delle funzioni residue e della sfera sociale.

Vengono evidenziati i bisogni socio assistenziali e di relazione, gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'Utente che si intendono perseguire, ipotizzati sulla base delle risorse effettivamente disponibili.

Vengono evidenziati criteri, modalità e tempi di verifica.

Il P.A.I. viene verificato dall'Assistente Sociale e dalla Responsabile del Servizio di norma ogni sei mesi e viene condiviso nelle sue linee fondamentali con i familiari di riferimento.

## FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

---

### **Coordinatore del servizio di Assistenza Domiciliare**

Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.

Si occupa in particolare del coordinamento delle varie figure professionali, è il referente per gli Utenti ed i loro familiari per comunicazioni relative al servizio in caso di assenze o modiche dei giorni o orari di intervento per inderogabili esigenze.

### **Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)**

L'Operatore Socio Sanitario eroga direttamente l'assistenza agli utenti: provvede ad igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, socializzazione, tutela e sorveglianza degli Utenti. È assicurata una adeguata presenza di addetti con titolo di Operatore Socio Sanitario in relazione ai bisogni assistenziali e di cura degli utenti.

## DIRITTI E DOVERI

---

L'utente ha diritto ad essere assistito con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle convinzioni politiche, filosofiche e religiose.

Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani ed ai loro problemi, e li assistono tutelandone la riservatezza e la privacy.

Gli utenti, i familiari e gli operatori sono tenuti al rispetto reciproco.

Gli Utenti ed i loro familiari hanno il diritto di:

- vedere rispettato quanto indicato nella presente Carta dei Servizi;
- vedere rispettato il proprio stile di vita e la relativa riservatezza;
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e modalità di erogazione del servizio;
- conservare individualità ed identità, vedendo rispettate credenze, opinioni e sentimenti.

Doveri degli Utenti e dei familiari:

- rispettare gli accordi presi con ASP Progetto Persona relativamente a prestazioni concordate, tipologia, modalità di erogazione (orario, frequenza...);
- segnalare tempestivamente, rispettando gli orari indicati sul Contratto Assistenziale, alla Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare eventuali assenze al domicilio dovute a ricovero ospedaliero, visite mediche o stato di salute incompatibile con l'intervento dell'operatore;
- non richiedere all'operatore prestazioni al di fuori dell'orario di servizio, né prestazioni non previste dal P.A.I.;
- rispettare i tempi di pagamento della retta.

BASSA REGGIANA

PROGETTO  
PERSONA

AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA

## COSTO DEL SERVIZIO

---

La quota di contribuzione richiesta all'utenza tiene conto del contributo riconosciuto dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) destinato alla copertura del costo del servizio e varia in base al numero di operatori necessario per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni dell'utente.

Prima dell'accesso al servizio l'utente e/o il/i familiare/i di riferimento sono tenuti a sottoscrivere un contratto che impegna ASP a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'utente, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, al saldo della quota corrispondente, tenendo conto di eventuali compartecipazioni alla spesa nella misura indicata dal Comune di residenza.

Il Contratto Assistenziale con il quale ci si impegna al pagamento del Servizio viene sottoscritto presso l'Ufficio del Coordinatore del Servizio di Assistenza Domiciliare, oppure il coordinatore del servizio si reca al domicilio dell'utente.

- ***Modalità di pagamento***

I pagamenti sono mensili e posticipati. Possono essere effettuati mediante il sistema PagoPA o con addebito automatico in conto corrente (SDD).

Avvengono tramite rendicontazione mensile che viene recapitata al domicilio dell'interessato tramite invio postale, oppure, consegnato al domicilio dell'utente dagli operatori del Servizio.

Qualora l'utente non saldi quanto dovuto entro il termine indicato, ASP Progetto Persona invierà un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito, inviato per conoscenza al Servizio Sociale del Comune di riferimento, ASP dovrà indicare le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere. Trascorso senza esito il termine indicato nel sollecito, ASP potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali normativamente ammesse. All'utente moroso ASP addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni e gli interessi legali. Se l'utente nonostante il sollecito persiste nella morosità ASP potrà recedere dal contratto dandone un preavviso scritto con 7 giorni di anticipo. ASP comunicherà all'Amministrazione Comunale la motivazione del recesso.

- ***Riconoscimenti ai fini fiscali delle spese di assistenza per le persone anziani disabili ed i loro familiari***

Gli utenti dei Servizi di Assistenza Domiciliare possono detrarre o dedurre le spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica definite dalle normative vigenti in materia fiscale e sui servizi socio-sanitari.

Per potere detrarre o dedurre tali somme è necessario che l'Ente emetta una apposita certificazione per la quota di retta che è deducibile o detraibile fiscalmente.

La certificazione intestata all'utente che ha fruito del servizio, è emessa da ASP sulla base della presenza e dell'effettivo pagamento, per tutte le attività per le quali gestisce la rendicontazione diretta agli utenti, nei tempi normativamente prestabiliti.

## INDICATORI DI QUALITÀ

ASP Progetto Persona, con la realizzazione di questa Carta, dichiara gli impegni che assume nei confronti degli utenti e loro familiari e i fattori di qualità che tutto il personale deve assicurare nell'erogazione delle prestazioni socio assistenziali e sanitarie. La rispondenza tra i servizi erogati ed i fattori dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata dall'Azienda.

FATTORE	INDICATORE	TEMPI E MODALITA' DI RILEVAZIONE
Attivazione del Servizio	Tempi di attivazione	Di norma 3 giorni dalla presentazione della domanda, in caso di urgenza entro le 24 ore
Valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni degli utenti	Presenza della scheda di valutazione multidimensionale e della cartella socio sanitaria	Compilazione all'accesso, aggiornamento di norma ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'utente
Stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	Esistenza di un piano assistenziale per ogni utente	Verifica e aggiornamento del P.A.I. almeno ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'utente
Corretta modalità di erogazione di assistenza diretta all'utente	Esistenza di linee guida e protocolli formalizzati	Verifica almeno annuale dei protocolli ai fini di un loro eventuale aggiornamento
Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami presentati	Tenuta di un registro delle segnalazioni e dei reclami	Verifica annuale del numero delle segnalazioni e dei reclami e analisi degli stessi
Svolgimento di una indagine di gradimento del servizio erogato	Somministrazione annuale del questionario di valutazione	Raccolta questionari e presentazione degli esiti all'utenza.

AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA

## CONTATTI E OSSERVAZIONI

---

Il Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare è a disposizione dell'utente o del suo familiare per dare informazioni sul servizio nonché chiarire e/o risolvere eventuali problemi che abbiano a verificarsi nel corso dell'erogazione del Servizio.

- **Modalità di presentazione delle segnalazioni**

ASP Progetto Persona garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui servizi attraverso:

- segnalazione presentata al Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare utilizzando il modulo predisposto (Allegato 1)
- segnalazioni indirizzate al Responsabile del Settore Servizi alla Persona dell'ASP Progetto Persona - tel.0522/976049, al quale possono fare riferimento anche le Associazioni di Volontariato e le Organizzazioni Sindacali.
- Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli utenti e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro 30 giorni dal loro ricevimento.

- **Osservazioni**

L'erogazione dei servizi descritti ed altre attività potranno subire variazioni nel caso in cui si verificano emergenze di carattere sanitario. Le plurime precauzioni hanno lo scopo di ridurre il rischio di contagio negli utenti del servizio e negli operatori, tutelandone la salute. Le misure adottate saranno esclusivamente finalizzate alla limitazione della diffusione di eventuali patogeni ed allo stesso tempo ASP si adopererà per garantire la progressiva normalizzazione delle attività.



ASP PROGETTO PERSONA	MODULO DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI
----------------------	--------------------------------------

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

INDIRIZZO: \_\_\_\_\_

STRUTTURA: \_\_\_\_\_

OSPITE: \_\_\_\_\_

GRADO DI PARENTELA/RELAZIONE CON L'OSPITE: \_\_\_\_\_

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 31 D.Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati dall'Azienda per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere osservazioni circa l'attività della struttura, garantendo la massima riservatezza.

**Spazio per la comunicazione**

SUGGERIMENTO                       ELOGIO                       RECLAMO

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_



## **SCHEDA 1**

### **COMUNE DI GUALTIERI**

#### **CASA RESIDENZA ANZIANI “FELICE CARRI”**

#### **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Via Vittorio Emanuele II°, 63 – 42044 Gualtieri (RE) – tel. 0522/221101 (in caso di assenza è attiva la segreteria telefonica)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo dalle ore 07:45 alle ore 19:00 dal lunedì al sabato, e dalle 07:45 alle 13:45 della domenica, garantendo l'operatività del servizio anche in orari diversi da quelli citati, in base a quanto stabilito da PAI.

L'ufficio destinato al Servizio di Assistenza Domiciliare è ubicato al piano terra, in un luogo facilmente accessibile all'utenza (senza barriere architettoniche): gli orari di servizio del coordinatore sono i seguenti:

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
08.00-14.00	08.00-14.00 14.30-17-30	08.00-14.00	08.00-14.00 14.30-17.30	08.00-14.00

Il Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare è disponibile a ricevere gli utenti e/o i familiari anche al di fuori degli orari di apertura al pubblico, previo appuntamento. ( tel 0522-221101-828112).

ASP Progetto Persona si impegna a garantire le modalità organizzative attuali con proprio personale. Gli orari potranno essere rivisti sulla base degli orari di apertura dello Sportello Sociale del Comune di Gualtieri.

Ogni eventuale modifica sarà concordata e condivisa con l'Amministrazione Comunale.

PROGETTO PERSONA  
AZIENDA INTERCOMUNALE SERVIZI ALLA PERSONA