



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

**CASA RESIDENZA PER ANZIANI
DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI
“NUCLEO COMUNE”**

CARTA DEI SERVIZI

APPROVATA CON DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 49 DEL 29/10/2012



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

Gentile Utente

Le presentiamo la carta dei servizi della Casa Residenza per Anziani di Castiglione dei Pepoli, Nucleo “Comune”, che Le permetterà di conoscere la struttura, i servizi che offre, gli obiettivi che intendiamo raggiungere attraverso l'erogazione di un servizio di qualità.

La Carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, ed ispirandosi ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, principi che sono il fondamento della Carta Costituzionale ed alla DGR 514/2009 e s.m.i..

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale che nell'erogazione dei vari servizi tiene conto del:

- ✓ rispetto dei diritti dell'anziano
- ✓ corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane
- ✓ efficacia ed efficienza nell'erogazione



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

Presentazione

La Casa Residenza per anziani non autosufficienti è la denominazione utilizzata nella Delibera di Giunta Regionale Emilia-Romagna n. 514/2009 e s.m.i. per identificare la precedente Casa Protetta.

La Casa Residenza per Anziani di Castiglione dei Pepoli è ubicata in via Suor Maria Eleonora Giorgi n.5 a Castiglione dei Pepoli, al fine di dare risposta ai crescenti bisogni della popolazione anziana residente sul territorio. Lo stabile è di proprietà del Comune di Castiglione dei Pepoli e la gestione della struttura viene svolta dal Comune di Castiglione dei Pepoli, relativamente al Nucleo “Comune”, e dalla ditta Sollievo Soc. Coop. Sociale, relativamente al Nucleo “Sollievo”, che si occupano di prestare servizi di natura socio-sanitaria e assistenziale.

La Residenza è quindi organizzata in due nuclei operativi ed è stata pensata per garantire una gamma di offerte assistenziali in grado di rispondere alle molteplici e diversificate problematiche legate all'area del bisogno, rappresentata dagli anziani non autosufficienti.

La Mission

La Casa Residenza Anziani risponde alle esigenze degli anziani della terza e quarta età residenti sul territorio del Distretto sanitario di Porretta Terme, che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati progettando e realizzando servizi in grado di soddisfare le loro aspettative ed arricchendo e valorizzando la rete dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Per rispondere a queste finalità la Casa Residenza Anziani di Castiglione dei Pepoli, Nucleo “Comune”, ha il compito di:

- a) fornire residenza ed adeguata assistenza alle persone anziane per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio alloggio e nucleo familiare;
- b) offrire un ambiente confortevole e stimolante, nel rispetto dell'autonomia individuale, favorendo la partecipazione degli ospiti e dei loro congiunti alla vita della struttura;
- c) garantire il collegamento con l'organizzazione unitaria dei servizi sanitari, sia per quanto riguarda l'assistenza di base che l'assistenza sanitaria specifica agli ospiti;
- d) favorire i rapporti degli ospiti con l'esterno e l'apporto del volontariato dei cittadini singoli o associati;



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

I valori

I valori fondamentali su cui la struttura si basa sono:

- il perseguitamento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente finalizzate a rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita nella propria residenza;
- l'obiettivo di creare un'integrazione e collegamento tra i nostri anziani e il territorio circostante (scuole, centri sociali, associazioni, enti e organizzazioni di volontariato, ecc...);
- l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento della qualità delle prestazioni offerte.

Obiettivi

L'obiettivo primario della Casa Residenza per Anziani è la prevenzione della perdita di autonomia, attraverso attività che favoriscano il mantenimento delle capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dell'anziano e, laddove è possibile, il recupero funzionale degli ospiti in condizione di non autosufficienza. Con la Carta Servizi, il Nucleo "Comune" dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno assunto nei confronti dei cittadini/utenti ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse. Il cittadino/utente viene pertanto messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati. L'obiettivo è quello di creare e mantenere un "sistema qualità" del servizio, cioè un sistema di attività integrate finalizzate agli obiettivi e alle strategie definite dal Comune.

Tale sistema intende, in particolare:

- offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici ed "unici" degli anziani, utilizzando e perfezionando sempre più i Piani Assistenziali Individuali (PAI);
- offrire servizi che rispettino la privacy e la dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantire una formazione adeguata e continua a tutto il personale della struttura;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo di dispositivi di protezione individuali;



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti, ai familiari ed ai cittadini (attraverso materiale informativo) sulle prestazioni e servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

Ricovero e Modalità d'ingresso

L'accesso alla Casa Residenza per Anziani è aperto a tutti gli anziani non autosufficienti.

L'iter relativo al ricovero in struttura è il seguente:

- la domanda di inserimento di un nuovo utente deve essere presentata allo Sportello sociale del Comune di residenza, che la inoltrerà al SAA (Servizio Assistenza Anziani) dell'Azienda USL di Bologna, Distretto di Porretta Terme, tramite il sistema informativo GARSIA in uso tra i servizi socio-sanitari del territorio, ai fini dell'inserimento dell'utente nella graduatoria unica a livello distrettuale;
- nel momento in cui si verifica la disponibilità del posto in struttura, il SAA ne dà comunicazione alla famiglia dell'utente, che può a questo punto prendere contatto diretto con la RAA (Responsabile del Nucleo Comune della Casa Residenza per Anziani) per un appuntamento conoscitivo della situazione dell'anziano o per concordare le modalità dell'inserimento diretto. La RAA consegnerà un modulo contenente l'elenco di tutta la documentazione necessaria al momento dell'ingresso ed in particolare: documento d'identità con foto (carta d'identità non scaduta), tesserino sanitario in originale, fotocopia del Verbale della Commissione AUSL attestante il grado d'invalidità, documentazione sanitaria (certificato redatto dal Medico curante recante in breve la storia clinica dell'ospite o, se residente in altra struttura, una relazione sintetica sulle condizioni attuali dell'anziano a cura del Medico di struttura, la terapia prescritta, gli ultimi esami di laboratorio effettuati, i referti radiologici e specialistici, le lettere di dimissione per ricoveri ospedalieri, ecc.), i farmaci di proprietà e gli eventuali ausili posseduti (protesi, carrozzine, deambulatori, ecc.).

In occasione del primo incontro verrà inoltre illustrata l'organizzazione del servizio e sarà possibile effettuare una visita della struttura

Retta

La retta giornaliera a carico degli utenti che usufruiscono dei servizi residenziali è stabilita annualmente in accordo con l'Azienda USL di Bologna, Distretto di Porretta Terme, secondo le direttive regionali di riferimento che porteranno ad una omogeneità delle tariffe e delle prestazioni erogate nell'ambito dell'intero territorio regionale.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

La retta comprende:

- assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto, lavanderia e guardaroba;
- assistenza di base diurna e notturna;
- assistenza sanitaria infermieristica e medica;
- assistenza farmaceutica;
- presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione;
- attività di riabilitazione e mantenimento motorio nei locali attrezzati al recupero funzionale;
- attività ricreativo culturali e animazione;
- trasporto presso presidi sanitari;
- servizio di podologia e di barbiere/parrucchiere.

In caso di ricovero dell'anziano presso strutture ospedaliere o per altre assenze concordate con il Gestore il pagamento della quota a carico dell'utente sarà ridotto del 60% a decorrere dal giorno successivo a quello di ricovero e fino al giorno precedente il rientro in struttura.

Le rette potranno essere saldate:

- tramite autorizzazione permanente di addebito in c/c bancario;
- tramite bonifico bancario;
- tramite versamento con bollettino su c/c postale.

Il Comune annualmente rilascerà certificazione relativa alle spese sanitarie che potrà essere utilizzata ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente.

Dimissioni

Le dimissioni dell'utente saranno formalizzate dal medico referente della struttura previo accordo con l'assistente sociale responsabile del caso, in coerenza con il piano assistenziale dell'anziano. Nel caso intervengano problematiche non considerate dal piano assistenziale o relative alle dimissioni degli ospiti dovrà essere attivata l'U.V.G.T. (Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale) per la formulazione di un nuovo progetto assistenziale.

All'ospite saranno consegnati:

- lettera di dimissione redatta dal Medico di struttura, da consegnare al Medico curante; eventuale documentazione sanitaria in copia, a discrezione del Medico di struttura, riguardante l'iter diagnostico-terapeutico seguito durante il soggiorno;
- documentazione socio-sanitaria in originale prodotta al momento dell'ingresso e PAI;



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

- i farmaci di proprietà dell'ospite;
- gli ausili di proprietà;
- abbigliamento ed effetti personali dell'ospite.

Servizi

La Residenza per Anziani, "Nucleo Comune", per garantire un adeguato livello di benessere psico-fisico agli ospiti, fornisce un complesso di servizi e prestazioni complementari, così articolate:

- a) assistenza tutelare, diurna e notturna, igiene e cura della persona;
- b) servizio alberghiero, comprensivo di alloggio, mensa, fornitura e manutenzione della biancheria e manutenzione dell'abbigliamento personale;
- c) assistenza sanitaria di base, assistenza farmaceutica, assistenza infermieristica e riabilitativa;
- d) attività di mobilizzazione, animazione e socializzazione;
- e) altri servizi complementari.

Assistenza tutelare

Tutti gli ospiti, se e in quanto non vi riescono personalmente, vengono assistiti nelle seguenti funzioni:

- a) alzarsi dal letto al mattino ed al pomeriggio e coricarsi la sera;
- b) vestirsi;
- c) accedere ed utilizzare i servizi igienici;
- d) lavarsi quotidianamente e fare periodicamente il bagno completo o la doccia;
- e) accedere alla sala da pranzo e consumare il pasto (anche nella propria camera, qualora sia necessario).

In ogni caso, l'intervento degli operatori addetti all'assistenza è finalizzato a consentire all'anziano di svolgere autonomamente le mansioni di cui è capace.

Gli ospiti hanno diritto di spostarsi liberamente all'interno della struttura, fermo restando il rispetto del diritto di ciascuno alla riservatezza nella propria camera.

Gli ospiti con la necessaria autonomia hanno altresì il diritto di uscire dalla struttura, previa comunicazione agli operatori. Nel caso l'assenza dell'ospite si prolunghi oltre i termini concordati, gli operatori sono tenuti a darne segnalazione sia ai familiari che alle autorità competenti.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

Servizio mensa

Agli ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti:

- prima colazione (dalle ore 8.30 alle ore 9.30)
- pranzo (ore 12 circa)
- cena (ore 18 circa)

Sono inoltre previsti due spuntini e una merenda pomeridiana.

Il menù settimanale è esposto in cucina e in un luogo visibile agli ospiti all'interno della struttura.

Nell'approvvigionamento dei pasti si tiene conto delle eventuali esigenze dietetiche individuali.

I pasti vengono consumati nella sala da pranzo, comune ad entrambi i Nuclei, salvo necessità dell'anziano di consumare il pasto in camera.

Altri servizi alla persona

Attraverso l'apporto di personale specializzato, la struttura assicura agli ospiti:

- il servizio di podologia;
- il servizio di barbiere e parrucchiere.

La loro regolamentazione (frequenza del trattamento, modalità di somministrazione) viene disposta previa verifica delle esigenze effettive di ciascun ospite e fermo restando il pieno diritto dei familiari e dell'ospite stesso, qualora lo desiderino, ad integrare a proprie spese l'intervento assicurato dalla struttura.

Assistenza sanitaria

Il Medico di struttura è presente presso la Casa Residenza per Anziani, Nucleo "Comune" di martedì mattina e venerdì pomeriggio, per almeno 3 ore settimanali complessive, indicativamente dalle 12 alle 13,30 (martedì) e dalle 16 alle 17,30 (venerdì).

Il Medico di struttura assolve alle seguenti funzioni:

- presa in carico ed apertura della cartella socio-sanitaria dell'anziano, effettuazione della prima visita e valutazione della documentazione sanitaria precedente all'ingresso;
- impostazione del protocollo terapeutico individuale;
- prescrizione di esami ematochimici di controllo periodici;



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

- visite periodiche, in particolare in occasione delle verifica del Piano Assistenziale Individuale con eventuale revisione delle prescrizioni terapeutiche;
- raccordo con il reparto ospedaliero in caso di ricovero dell'ospite;
- rapporto con i familiari in merito allo stato di salute dell'ospite;
- rilascio delle certificazioni previste dalla legge.

L'assistenza medica è inoltre garantita attraverso la Guardia medica dalle ore 20,00 alle ore 8,00 del mattino successivo e per tutto l'arco delle 24 ore nei giorni prefestivi e festivi.

Attività di mobilizzazione, animazione, socializzazione

Allo scopo di favorire il recupero ed il mantenimento dell'autonomia fisica e psichica degli ospiti, ed il loro complessivo benessere, la struttura provvede alla programmazione ed allo svolgimento di specifiche attività:

- mobilizzazione, articolando momenti di intervento individuale e di gruppo (deambulazione, mobilizzazione passiva e attiva, ecc.);
- animazione e socializzazione, sulla base di un programma settimanale e giornaliero delle attività, che indicativamente comprendono:
 - giochi di gruppo (carte, dama, tombola, ecc.);
 - ascolto della musica e visione di programmi televisivi e/o di proiezioni cinematografiche;
 - lettura individuale e di gruppo dei quotidiani ed organizzazione di gruppi di discussione su argomenti di particolare interesse;
 - lavori di cucito, di maglia o uncinetto, pittura su carta o terracotta o altri materiali;
 - lavorazione artigianale di materiali adatti (legno, terracotta, vimini, carta, ecc.);
 - momenti di festa all'interno della struttura, aperti alla partecipazione dei familiari e dei cittadini;
 - spettacoli presentati all'interno della struttura da gruppi e compagnie operanti nel territorio;
 - uscite nel paese e gite in località circostanti che possono presentare interesse per gli anziani.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

Assistenza Infermieristica

Nel Nucleo Comune è presente il servizio infermieristico per circa 30 ore settimanali, al fine del miglioramento dello stato di salute e benessere dell'anziano ed attuazione delle terapie prescritte dai medici.

Le attività principali sono:

- somministrazione ed aiuto nell'assunzione quotidiana della terapia prescritta dal medico (orale, intramuscolare, trasdermica, aerosol, ossigenoterapia, fleboclisi);
- rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, glicemia);
- uso quotidiano di materiale sterile monouso (garze, tamponi, guanti, cateteri vescicali, sonde, aghi, siringhe, spatole, cannule, ecc...);
- uso quotidiano di disinfettanti per cute e mucose;
- medicazioni, secondo il protocollo terapeutico individuale, di lesioni cutanee ecc...;
- tempestiva segnalazione al Medico di struttura presente al momento o alla Guardia medica di eventi morbosì che richiedono un intervento urgente;

Nel Nucleo vengono erogate varie tipologie di servizi e prestazioni agli anziani ospitati, ed in particolare:

- immediata allerta del 118 in caso di eventi morbosì emergenti;
- assistenza continuativa in attesa dell'intervento emergente con monitoraggio dei parametri vitali, con il supporto di un'adeguata strumentazione sanitaria (elettrocardiografi, bombole per ossigeno, broncoaspiratori, ecc...);

Quando la malattia non è evitabile, i sanitari provvedono ad effettuare, nella misura del possibile e in accordo con i familiari, le necessarie cure in sede, così da riservare il ricovero ospedaliero, spesso fonte di ansie e di sconforto, ai soli momenti di acutizzazione delle patologie e agli interventi diagnostici e curativi di particolare complessità .

Assistenza riabilitativa

Il servizio è garantito da parte dell'Azienda USL di Bologna, Distretto di Porretta Terme secondo l'orario comunicato dall'Azienda USL ed esposto in struttura.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

Assistenza farmaceutica

La fornitura dei farmaci di cui necessitano gli ospiti è garantita da parte del Nucleo “Comune” della Casa Residenza per Anziani tramite la sede distribuzione farmaci dell’Azienda USL di Bologna, Distretto di Porretta Terme, nei modi previsti dal programma di attività determinato in accordo con l’Azienda USL.

Trasporti sanitari

L’Azienda USL assicura con onere a proprio carico il trasporto sanitario degli ospiti in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi pubblici e privati accreditati, purchè allettati e non trasportabili con mezzi ordinari. I trasporti relativi all’effettuazione da parte degli ospiti di visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e attività ricreative sono a carico della Casa Residenza per Anziani, Nucleo “Comune”.

Visite e momenti di confronto

La Casa Residenza Anziani di Castiglione dei Pepoli è aperta alle visite dalle ore 8.30 alle ore 20.00.

In circostanze particolari, preventivamente concordate, i parenti potranno trattenersi anche nell’orario notturno.

Durante la giornata, i parenti e i conoscenti degli anziani, nonché i cittadini a diverso titolo interessati alla struttura, possono fare visita agli ospiti e trattenersi insieme a loro senza dover dare alcun preavviso della visita.

I familiari che desiderassero consumare il pasto nella struttura insieme all’ospite, potranno farlo previa richiesta con un giorno di anticipo alla RAA, con addebito del costo corrispondente.

La RAA riceve i familiari degli ospiti tutte le mattine dalle ore 9,30 alle ore 12,00 e, su appuntamento, in altri momenti della giornata.

E’ prevista l’organizzazione di specifici momenti di confronto con i familiari, 3 volte all’anno e in occasione di importanti modifiche nell’organizzazione del servizio.

Assistenza religiosa

La Santa Messa viene celebrata all’interno della struttura con cadenza mensile.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

Telefono

Ogni ospite può usufruire del telefono della struttura.

LA STRUTTURA

La Casa Residenza per Anziani di Castiglione dei Pepoli è articolata su quattro piani così organizzati:

Seminterrato

- Ingresso personale
- Magazzini Nucleo “Sollievo”
- Deposito biancheria sporca

Piano terra

- Ufficio
- Ambulatorio/Infermeria
- Locale ad uso palestra
- Sala TV
- Sala polivalente
- Sala da pranzo
- Cucina
- Bagni
- Ripostiglio

Primo piano

- Camere
- Bagni
- Spogliatoio personale Nucleo “Comune”
- Magazzino Nucleo “Comune”
- Deposito materiali di pulizia Nucleo “Comune”

Secondo piano

- Camere



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

- Bagni
- Bagno attrezzato per la cura completa dell'igiene personale
- Spogliatoi personale Nucleo "Sollievo"
- Deposito materiali di pulizia Nucleo "Sollievo"

Organizzazione della giornata tipo del nostro ospite:

- dalle 7,15 alle 8,30 l'anziano è assistito nell'alzata dal letto, igiene personale e vestizione
- dalle 8,30 alle 9,30 riceve la prima colazione nella sala pranzo o nella propria stanza

Prima del pranzo (dalle 9,30 alle 12) l'ospite ha la possibilità di:

- fare il bagno assistito
 - ricevere eventuali terapie necessarie
 - usufruire dei servizi di barbiere/parrucchiere e/o podologo (nei giorni prestabiliti)
 - leggere quotidiani e riviste
 - guardare la TV nella sala comune
 - utilizzare il locale ad uso palestra o seguire le attività di fisioterapia individuali e di gruppo
 - seguire le attività di animazione e socializzazione
 - consumare un piccolo spuntino
 - passeggiare in struttura o nel giardino
 - occuparsi di fiori e piante
 - uscire in compagnia di operatori e/o familiari e/o amici
-
- dalle 12 alle 13 consumare il pasto nella sala pranzo o nella propria stanza, anche in compagnia di parenti o amici.

Dopo pranzo (dalle 13 alle 17.30) l'ospite ha la possibilità di:

- riposare a letto o in poltrona
- consumare un piccolo spuntino e/o fare merenda alle 15,30
- ricevere eventuali terapie necessarie
- guardare la TV nella sala comune o muoversi nell'ambito della struttura



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

- seguire le attività di animazione e socializzazione
- dalle 18 alle 19 consumare la cena nella sala pranzo o nella propria stanza, anche in compagnia di parenti o amici.

Dopo cena (dalle 19 in poi) l'ospite ha la possibilità di

- ricevere eventuali terapie necessarie
- guardare la TV nella sala comune
- rimanere alzato in compagnia di chi desidera (altri ospiti, operatori)
- ritirarsi nella propria camera
- prepararsi per dormire curando la propria igiene autonomamente o con l'aiuto del personale

Elargizioni volontarie

Eventuali donazioni o elargizioni potranno essere rivolte esclusivamente al Comune di Castiglione dei Pepoli. La destinazione di tali donazioni sarà individuata di volta in volta dalla Giunta comunale, qualora non venga esplicitato uno specifico vincolo di destinazione.

Modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti

Nel mese di novembre di ciascun anno viene consegnato un questionario anonimo di soddisfazione dell'utenza, predisposta dall'Azienda USL di Bologna, ad ogni parente e ospite della struttura in grado di compilarlo autonomamente o con aiuto, che va restituito alla struttura inserendolo in un'urna custodita in ufficio.

Dopo la consegna di tutti i questionari, questi vengono esaminati da parte dell'Azienda USL. I risultati vengono inseriti in apposite tabelle che forniscono grafici indicativi del grado di soddisfazione. Sulla base delle criticità emerse l'Azienda USL promuove progetti di miglioramento della gestione, che vengono attuati dal personale del Nucleo.



COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

Modalità di presentazione di segnalazioni e/o reclami

Il Comune di Castiglione dei Pepoli ha predisposto, attraverso il proprio sito istituzionale (www.comune.castiglionedeipepoli.bo.it), una procedura di segnalazione on line di suggerimenti o reclami da parte dei cittadini interessati.

Presso la Casa Residenza Anziani, Nucleo “Comune”, può inoltre essere ritirato un modulo che il cittadino/utente può compilare per presentare reclami o segnalazioni particolari, porre delle domande, richiedere delle informazioni, presentare dei suggerimenti.

Tale modulo può essere consegnato direttamente alla Coordinatrice del Nucleo “Comune”.

Il Comune garantisce la risposta in forma scritta al reclamo/segnalazione entro 30 giorni; la risposta è di competenza della Responsabile dell'Area Istituzione per i Servizi sociali.

La presente Carta dei Servizi sarà soggetta ad aggiornamento periodico ogni 6 mesi e comunque in caso di modifiche rilevanti dei contenuti.

Casa Residenza per Anziani

Nucleo “Comune”

Via Suor Maria Eleonora Giorgi, 5 • 40035 Castiglione dei Pepoli (BO)

Tel. 0534/91132 - Fax 0534/801700

e-mail: servsociali@comune.castiglionedeipepoli.bo.it

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| AREA ISTITUZIONE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI “CASA RESIDENZA PER ANZIANI” CASTIGLIONE DEI PEPOLI | CARTA DEI SERVIZI | ED. 01 Rev. 001 Pag. 15di 15 | REVISIONE EFFETTUATA SACCHETTI ILARIA LUCCARINI ERMELINDA DA: |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|