



***Servizio Assistenza Domiciliare***

# CARTA DEI SERVIZI



### **Servizio Assistenza Domiciliare**

#### **Gentile Utente**

*Le presentiamo la carta dei servizi del Servizio di Assistenza domiciliare dell'Istituzione Servizi Sociali, educativi e culturali (organismo strumentale dell'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese) per permetterLe di conoscere i servizi offerti e gli obiettivi che intendiamo raggiungere attraverso l'erogazione di un servizio di qualità, considerando gli standard previsti dalle normative regionali di riferimento e le buone prassi operative.*

*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:*

*- egualanza dei diritti degli utenti  
- imparzialità, giustizia principi che sono il fondamento della Carta Costituzionale ed alla Delibera della Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna n. 514/2009 e s.m.i..*

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

- ✓ *del rispetto dei diritti dell'utente;*
- ✓ *del corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane;*
- ✓ *dell'efficacia ed efficienza nell'erogazione.*



## ***Servizio Assistenza Domiciliare***

### **Indice della Carta dei servizi:**

<b>1. Presentazione</b>	<b>4</b>
<b>2. La Mission</b>	<b>4</b>
<b>3. I valori</b>	<b>5</b>
<b>4. Obiettivi</b>	<b>5</b>
<b>5. Sede del servizio</b>	<b>6</b>
<b>6. Organizzazione del servizio</b>	<b>7</b>
<b>7. Accesso al servizio</b>	<b>7</b>
<b>8. Tariffa</b>	<b>8</b>
<b>9. Servizi socio-assistenziali erogati</b>	<b>10</b>
<b>10. Cessazione o sospensione</b>	<b>11</b>
<b>11. Piani di miglioramento</b>	<b>11</b>
<b>12. Modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti</b>	<b>12</b>
<b>13. Modalità di presentazione di segnalazioni e/o reclami</b>	<b>12</b>
<b>14. Il trattamento dei dati personali</b>	<b>12</b>



### **Servizio Assistenza Domiciliare**

#### **1. Presentazione**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare dell'Istituzione Servizi sociali, educativi e culturali dell'Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese interessa i territori dei comuni di Alto Reno Terme, Camugnano, Castel d'Aiano, Castel di Casio, Castiglione dei Pepoli, Gaggio Montano, Grizzana Morandi, Lizzano in Belvedere, Marzabotto, Monzuno, San Benedetto Val di Sambro e Vergato e, di conseguenza, i cittadini ivi residenti.

La sede centrale di coordinamento tecnico-amministrativo del servizio è situata presso la sede dell'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese in Via Berlinguer 301 - Vergato. Le sedi operative, sulla base del territorio interessato dal servizio, sono due:

- per i territori di Camugnano, Castiglione dei Pepoli, San Benedetto Val di Sambro e Monzuno, la sede operativa è ubicata presso il Comune di Castiglione dei Pepoli, Piazza Marconi 1.
- per i territori di Alto Reno Terme, Castel d'Aiano, Castel di Casio, Gaggio Montano, Grizzana Morandi, Lizzano in Belvedere, Marzabotto e Vergato la sede operativa coincide con quella centrale di coordinamento tecnico-amministrativo del servizio.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare nasce al fine di dare risposta ai crescenti bisogni della popolazione anziana residente sul territorio, in particolare per rispondere alle molteplici e diversificate problematiche legate all'area del bisogno, rappresentata dagli anziani non autosufficienti, mantenendo l'anziano a domicilio, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

#### **2. La Mission**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) eroga interventi di assistenza domiciliare socio assistenziale ad anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti e a persone maggiorenni inabili a compiere atti quotidiani della vita, residenti sul territorio indicato, 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 il Servizio di Assistenza Domiciliare ha il compito di:

- a) fornire adeguata assistenza al fine di favorire la permanenza dell'utente nell'ambiente familiare e sociale;



### ***Servizio Assistenza Domiciliare***

- b) tutelare la salute e promuovere la qualità della vita dell'assistito e della famiglia di appartenenza;
- c) evitare ricoveri impropri in strutture sanitarie e prevenire istituzionalizzazioni in Casa di Riposo e Casa Residenza per Anziani;
- d) garantire il collegamento con i servizi e con le risorse del volontariato del territorio.

### **3. I valori**

I valori fondamentali su cui il servizio 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 al miglioramento della qualità della vita al proprio domicilio, sia dell'utente, sia dei familiari;
- il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente;
- l'efficacia e la flessibilità di risposta ai bisogni degli utenti e l'efficienza nell'utilizzo delle risorse pubbliche assegnate in un contesto di assoluta trasparenza dell'attività realizzata e dei risultati ottenuti.

### **4. Obiettivi**

L'obiettivo primario del Servizio di Assistenza Domiciliare è quello di intervenire a supporto delle autonomie residue, al fine di prolungare per il maggior tempo possibile, la permanenza al domicilio.

Il SAD opera nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona tramite interventi professionali adeguati ai bisogni.

Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e di contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

Con la Carta Servizi, l'Istituzione 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 di attività integrate finalizzate agli obiettivi e alle strategie definite dall'Unione dei Comuni e più in generale dal sistema di committenza distrettuale.

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);



#### **Servizio Assistenza Domiciliare**

- offrire servizi che rispettino la privacy, le credenze culturali e/o religiose e la dignità della persona;
- garantire una formazione adeguata e continua a tutto il personale di assistenza;
- rispettare tutte le normative per la tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo di dispositivi di protezione individuali;
- 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;
- collaborare con i tutti i soggetti della rete dei servizi territoriali, al fine della condivisione di una programmazione integrata delle attività.

#### **5. Sede del Servizio**

Il Servizio Assistenza Domiciliare è gestito dall'Area Non Autosufficienza dell'Istituzione Servizi sociali, educativi e culturali dell'Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese, con sede centrale e di coordinamento tecnico-amministrativo presso l'unione dei Comuni dell'Appennino bolognese.

La Responsabile dell'Area, e Coordinatrice responsabile del SAD, è Ilaria Sacchetti, cell. 333 9143031, e-mail è: [ilaria.sacchetti@unioneappennino.bo.it](mailto:ilaria.sacchetti@unioneappennino.bo.it)

Gli uffici amministrativi dell'Istituzione sono a disposizione degli utenti e dei loro familiari nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 14.00.

In caso di necessità contattare Chiara Tamerlani, cell. 333 9143023 e-mail: [chiara.tamerlani@unioneappennino.bo.it](mailto:chiara.tamerlani@unioneappennino.bo.it) o Vittoria Pasqui tel. 0534/801641 e-mail: [vittoria.pasqui@unioneappennino.bo.it](mailto:vittoria.pasqui@unioneappennino.bo.it)

Le sedi operative del servizio sono due: una presso il Comune di Castiglione dei Pepoli (per i territori di Camugnano, Castiglione dei Pepoli, Monzuno e San Benedetto Val di Sembro), una presso la sede dell'Unione dei Comuni dell'appennino bolognese (per i territori di Alto Reno Terme, Castel d'Aiano, Castel di Casio, Gaggio Montano, Grizzana Morandi, Lizzano in Belvedere, Marzabotto e Vergato).

Per approfondimenti, vedere le schede informative del servizio indicate in calce alla carta.



### **Servizio Assistenza Domiciliare**

## **6. Organizzazione del Servizio**

Le figure professionali che operano nel servizio sono:

- n. 1 Coordinatore Responsabile del servizio, con compiti di coordinamento gestionale, monitoraggio e verifica dell'attività realizzata, gestione dei rapporti con la committenza socio-sanitaria e sanitaria territoriale;
- n. 2 istruttori amministrativi, che supportano il Coordinatore quali riferimenti operativi del servizio per gli utenti e i familiari, curano la fatturazione ed il rilascio delle certificazioni fiscali annuali agli utenti, registrano i pagamenti delle rette, collaborano con gli OSS nella stesura dei turni settimanali;
- n. 18 operatori socio-sanitari (OSS), in possesso della qualifica regionale prevista dalla DGR 514/2009, che collaborano con l'Assistente sociale nell'individuazione degli obiettivi del PAI, realizzano quanto stabilito nello stesso, verificano periodicamente insieme all'Assistente sociale ed al Coordinatore responsabile il raggiungimento degli obiettivi del progetto.

Il servizio opera in collaborazione con le Assistenti sociali del Servizio Sociale Professionale dell'Istituzione servizi sociali, educativi e culturali dell'Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese, responsabili del progetto complessivo di aiuto rivolto all'utente.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è generalmente organizzato su 6 giorni settimanali, nella fascia oraria compresa fra le 6,45 e le 15,00. L'operatività del servizio è comunque assicurata per tutti i giorni della settimana per dodici ore giornaliere, in relazione a particolari bisogni dell'utente e del nucleo familiare espressamente previsti dal PAI, a seguito di specifica valutazione/richiesta dell'Assistente sociale.

L'Istituzione ha un'organizzazione in grado di attivare la sostituzione di operatori, assenti a vario titolo con modalità non programmata, anche tramite l'acquisizione di personale da Agenzia di lavoro interinale, garantendo la continuità nell'erogazione degli interventi.

Solo in casi eccezionali e motivati, il servizio può trovarsi nelle condizioni di non poter erogare gli interventi programmati.



### **Servizio Assistenza Domiciliare**

#### **7. Accesso al Servizio**

L'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare è aperto a tutti gli anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti ed a persone maggiorenni inabili a compiere atti quotidiani della vita residenti sul territorio dei Comuni di Alto Reno Terme, Camugnano, Castel d'Aiano, Castel di Casio, Castiglione dei Pepoli, Gaggio Montano, Grizzana Morandi, Lizzano in Belvedere, Marzabotto, Monzuno, San Benedetto Val di Sambro e Vergato.

L'iter relativo alla presa in carico è il seguente:

- la domanda di attivazione del servizio deve essere presentata allo Sportello Sociale del Comune di residenza, che la inoltrerà all'Assistente sociale competente dell'Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese, attraverso il sistema informativo GARSIA, in uso tra i servizi socio-sanitari del territorio;
- il Coordinatore del Servizio che a suo insindacabile giudizio valuti un caso urgente, attiva immediatamente in via provvisoria l'intervento di S.A.D., sulla base delle informazioni raccolte e della capacità di risposta del servizio. La tipologia e l'entità dell'intervento saranno sottoposte ad ulteriore verifica, non appena effettuata la valutazione da parte dell'Assistente sociale a seguito della visita domiciliare di prassi;
- a seguito della segnalazione GARSIA l'Assistente sociale contatterà l'utente e/o i familiari per il colloquio conoscitivo e la stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI), che sarà condiviso con utente e familiari e tracerà le prime linee operative per l'attività del servizio;
- il PAI viene trasmesso alla sede amministrativa ed in seguito alla sede operativa competente per l'inserimento dell'intervento nella programmazione settimanale oppure nella lista di attesa;
- in questa fase all'utente/familiare sarà richiesta l'attestazione ISEE per la successiva applicazione delle tariffe del servizio;
- nella fase dell'avvio degli interventi al domicilio l'utente/familiare dovrà sottoscrivere l'accettazione della tariffa, la presa visione della Carta dei Servizi, l'informativa e il consenso al trattamento dei dati personali;
- Il Piano Assistenziale Individualizzato viene periodicamente monitorato dall'Assistente Sociale responsabile del caso, anche in sede di collettivo con gli operatori del SAD, per verificarne la congruità con i bisogni effettivi dell'utente e della sua famiglia e per provvedere, se necessario,



### **Servizio Assistenza Domiciliare**

a modificarne gli interventi dopo un'adeguata valutazione. Eventuali modifiche dei programmi, temporanee e non, possono essere apportate anche in relazione alle esigenze organizzative del servizio. Il piano aggiornato dovrà essere formalmente comunicato all'assistito.

## **8. Tariffa**

Il SAD prevede una compartecipazione della spesa da parte dell'utente. Le tariffe sono stabilite dall'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese e/o dai singoli Comuni interessati dal servizio e sono comunque parametrata in base alla situazione economica dell'utente e del proprio nucleo familiare convivente sulla base dell'ISEE (DPCM 159/2013 e ss.mm.ii.).

Le tariffe approvate per l'anno 2019, in vigore fino all'approvazione di nuove tariffe sono le seguenti:

- Quota per gli utenti che non presentano ISEE = € 10,00 a intervento;
- Utenti con ISEE pari a 0 = esenzione totale;
- Utenti con ISEE compreso fra 0,01 e 14.000 = tariffa personalizzata calcolata secondo la formula  $ISEE * \text{tariffa massima} / 14,000$ ;
- Utenti con ISEE superiore a 14.000 = applicazione della tariffa massima di € 10,00 a intervento.

In caso di presentazione dell'ISEE ordinario unitamente all'Isee socio-sanitario ridotto, verrà utilizzato per il calcolo tariffa il valore ISEE più basso.

L' Area Non Autosufficienza dell'Istituzione Servizi Sociali, Educativi e culturali provvederà, con cadenza bimestrale, alla fatturazione e alla riscossione delle quote a carico degli utenti sulla base degli interventi eseguiti.

Nel caso di **mancato pagamento** della partecipazione alla spesa, l'Istituzione adotterà le seguenti procedure per l'avvio dell'**ingiunzione e il recupero dei crediti**:

- sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito saranno indicati le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento;
- trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, l'Istituzione potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All'utente moroso il Gestore addebita il corrispettivo dovuto, oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.



### **Servizio Assistenza Domiciliare**

Al fine di evitare quanto sopra, l'Istituzione si impegna all'eventuale definizione, in accordo con l'utente, di modalità di pagamento rateizzato o dilazionato.

L'Istituzione rilascerà certificazione annuale delle spese per l'assistenza specifica, conteggiando, al netto di eventuali contributi e/o partecipazione del Comune, il 50% della retta a carico dell'utente, ai sensi della DGR n. 2110/2009 par. 9 p.a).

## **9. Servizi socio-assistenziali erogati**

Le attività erogate dal Servizio di Assistenza Domiciliare sono eseguite sulla base dei PAI redatti per ciascun utente e possono comprendere le seguenti prestazioni:

### **A) Assistenza alla persona:**

- Alzata dal letto;
- Igiene personale;
- Aiuto per il bagno / doccia;
- Vestizione;
- Nutrizione, aiuto per l'assunzione dei pasti;

### **B) Assistenza nelle attività giornaliere:**

- Aiuto per deambulazione;
- Mobilizzazione dell'anziano allettato, ove necessario a seguito di specifica consulenza del fisioterapista, con esclusione delle prestazioni di riabilitazione motoria;
- Aiuto negli accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizione di riposo;
- Aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzature per lavarsi, vestirsi, mangiare, camminare.

### **C) Semplice attuazione di attività per la tutela igienico-sanitaria della persona sotto il controllo ed in collaborazione con le figure professionali competenti:**

- Controllo nell'assunzione di farmaci;
- Effettuazione o cambio di medicazioni semplici, su prescrizione medica con esclusione di prestazioni medico-infermieristiche;
- prevenzione piaghe da decubito;
- collegamento tra l'utente ed i servizi sanitari territoriali;

### **D) Assistenza per il governo dell'alloggio:**

- Riordino del letto, della stanza e del bagno a seguito dell'intervento di igiene personale;
- Cambio della biancheria;
- Aiuto per la preparazione dei pasti;



### **Servizio Assistenza Domiciliare**

E) Assistenza nella conduzione del ménage del nucleo familiare:

- Aiuto per gli acquisti;
- Eventuale trasporto di pasti a domicilio previsti nel PAI, personalizzati sulla base delle necessità dell'utente;
- Controllo della situazione generale dell'utente e del suo ambiente di vita.

F) Prestazioni di segretariato sociale in collaborazione con Assistente sociale e Sportello sociale:

- Informazioni su diritti e pratiche;
- Informazioni su altri servizi del territorio;
- Accompagnamento dell'utente per visite mediche o altre necessità quando questi non sia in grado di recarsi da solo o non possa provvedere con altri aiuti (familiari, volontari, ecc.), in caso sia previsto dal PAI.

G) Altre prestazioni a carattere socio-assistenziale che si rendessero necessarie.

Tutte le prestazioni saranno erogate avendo cura di garantire il rispetto delle credenze culturali, sociali e religiose degli utenti, concordando ogni opportuno aggiustamento con l'assistito o i suoi familiari evitando di dare giudizi o interferire riguardo a pratiche e tradizioni peculiari nel nucleo familiare dell'utente.

## **10. Cessazione o sospensione**

La cessazione dal servizio può avvenire:

- per rinuncia o decesso dell'utente;
- per ricovero presso case protette o istituti privati;
- per trasferimento della residenza in un comune non compreso fra quelli serviti;
- per decisione del Soggetto Gestore, con preavviso minimo di nr.30 giorni e su proposta debitamente 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 in base al Regolamento del Servizio;
- qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale di servizio (molestie, aggressioni, minacce in forma ripetute, ecc.).

La sospensione del servizio può avvenire:

- per assenza temporanea dell'utente;
- per ammissione temporanea in struttura protetta o riabilitativa o in caso di ricovero ospedaliero.



### **Servizio Assistenza Domiciliare**

#### **11. Piani di miglioramento**

Al fine di migliorare il benessere degli utenti del servizio, l'Istituzione servizi sociali, educativi e culturali partecipa ai piani di miglioramento promossi dall'Azienda USL di Bologna e dalla Regione Emilia-Romagna.

Ogni anno saranno promossi piani di miglioramento volti a perfezionare singoli aspetti del servizio; tali piani verranno monitorati tramite la rilevazione di indicatori di miglioramento.

Qualora i servizi Casa Residenza Anziani “Colonie Dallolio” e Centro Diurno “Rino Nanni” di Vergato, gestiti sempre dall'Istituzione Servizi Sociali Educativi e culturali, pongano in essere piani di miglioramento riferibili anche agli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare, l'Istituzione potrà estendere anche al SAD tali progetti di miglioramento.

#### **12. Modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti**

Con cadenza annuale, al fine del continuo miglioramento del servizio, viene consegnato un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza ad ogni utente/familiare del servizio; tale questionario andrà restituito inserendolo in un'urna custodita c/o le sedi operative oppure consegnandolo agli operatori domiciliari.

Dopo la consegna di tutti i questionari, gli stessi vengono esaminati da parte dell'Istituzione. Sulla base delle criticità emerse l'Istituzione promuove progetti di miglioramento della gestione.

#### **13. Modalità di presentazione di segnalazioni e/o reclami**

Presso gli Sportelli Sociali dei Comuni interessati dal servizio può essere ritirato un modulo che il cittadino/utente può compilare al fine di presentare reclami e/o segnalazioni particolari, porre delle domande, richiedere informazioni, presentare dei suggerimenti. Tale modulo è anche allegato in fondo alla presente carta.

Tale modulo può essere consegnato direttamente al Coordinatore del servizio, agli operatori oppure spedito all'Istituzione Servizi sociali, educativi e culturali presso l'Unione dei Comuni o trasmetto per e-mail.

Il gestore garantisce la risposta in forma scritta al reclamo/segnalazione entro 30 giorni; la risposta è di competenza della Responsabile dell'Area Non Autosufficienza dell'Istituzione per i Servizi sociali, educativi e culturali.



### **Servizio Assistenza Domiciliare**

#### **14. Il trattamento dei dati personali**

L'Istituzione opera il trattamento dei dati personali dell'utente nel rispetto della vigente normativa. I dati sono conservati presso la sede centrale di coordinamento tecnico-amministrativo di Vergato.

Si precisa che il trattamento dei dati è finalizzato esclusivamente al perseguimento di finalità di erogazione del servizio.

Tutto il personale garantisce il rispetto della privacy degli utenti non divulgando informazioni che li riguardano.

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

### **Servizio Assistenza Domiciliare**

#### **Area Non Autosufficienza**

**Istituzione Servizi Sociali educativi e culturali**

**Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese**

**Via Berlinguer, 301 • 40038 Vergato (BO)**

**Coordinatore: Ilaria Sacchetti**

**Cell. 333 9143031, e-mail: [ilaria.sacchetti@unioneappennino.bo.it](mailto:ilaria.sacchetti@unioneappennino.bo.it).**

**Istruttore amministrativo: Chiara Tamerlani**

**Cell. 333 9143023, e-mail : [chiara.tamerlani@unioneappennino.bo.it](mailto:chiara.tamerlani@unioneappennino.bo.it)**

**Istruttore amministrativo: Vittoria Pasqui**

**tel. 0534/801642, e-mail : [vittoria.pasqui@unioneappennino.bo.it](mailto:vittoria.pasqui@unioneappennino.bo.it)**



## ***Servizio Assistenza Domiciliare***

## SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI:

Segnalazione  Reclamo  Suggerimento

Modalità di presentazione: di persona  telefono  e-mail  fax

## **PATI DEL RICHIEDENTE:**

NOME e COGNOME

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

Nº TEL./FAX

E-MAIL \_\_\_\_\_

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/RECLAMO/SUGGERIMENTO:**



### ***Servizio Assistenza Domiciliare***

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. il Servizio di Assistenza Domiciliare di cui sopra, dichiara che la finalità della raccolta dei presenti dati consiste nell'espletamento di attività istruttoria per rispondere ai reclami e ai suggerimenti degli utenti dei servizi erogati. I dati saranno trattati con e senza l'ausilio di strumenti elettronici. Il compilante ha il diritto di non fornire i dati, essendo però avvisato che in questo caso nessuna informazione potrà essergli trasmessa. I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone indicate del trattamento nel rispetto del principio di pertinenza. I dati non saranno diffusi. Il compilante potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, tra i quali la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il presente modulo può essere consegnato direttamente al Coordinatore del servizio o all'ufficio Amministrativo, oppure trasmesso per fax, posta o e-mail. Il Coordinatore del servizio si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 gg dalla data di protocollo del modulo.



***Servizio Assistenza Domiciliare  
SCHEMA INFORMATIVA***

***COMUNE DI ALTO RENO TERME/CASTEL D'AIANO/CASTEL DI CASIO/***

***GAGGIO MONTANO/GRIZZANA MORANDI/***

***LIZZANO IN BELVEDERE/MARZABOTTO/VERGATO***

**SEDE OPERATIVA**

Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese

Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese - Via Berlinguer, 301 - 40038 VERGATO

Tel. 051 911056

**RIFERIMENTI**

COORDINATORE: Ilaria Sacchetti c/o Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese, 301

Cell. 333 9143031 - [ilaria.sacchetti@unioneappennino.bo.it](mailto:ilaria.sacchetti@unioneappennino.bo.it)

**REFERENTE AMMINISTRATIVO:**

Chiara Tamerlani c/o Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese

Cell. 333 9143023 - [chiara.tamerlani@unioneappennino.bo.it](mailto:chiara.tamerlani@unioneappennino.bo.it)

- Operatore Alto Reno Terme: Roberta Rimondi 334 2123259; Monica Fornai 334 2123142
- Operatore Castel d'Aiano: Giovanna Mazzetti 340 1861384
- Operatore Castel di Casio: Lucia Bellenzier 329 7504466
- Operatore Gaggio Montano: Patrizia Gandolfi 334 2123394



#### ***Servizio Assistenza Domiciliare***

- Operatore Grizzana Morandi: Alberta Lanzi 334 2123321
- Operatore Lizzano in Belvedere: Fogalli Consuelo 320 3414054
- Operatore Marzabotto: Sabrina Scamorza 348 4772757
- Operatore Vergato: Carla Micheletti 333 9143008
- Operatore Carpineta/Riola/Marano: Fogalli Consuelo 320 3414054
  
- Dimissioni protette: Simona Venturi 334 2123266

#### ***SCHEDA INFORMATIVA***



***Servizio Assistenza Domiciliare***

***COMUNE DI CAMUGNANO/ CASTIGLIONE DEI PEPOLI/ MONZUNO/***  
***SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO***

**SEDE OPERATIVA**

Piazza Marconi 1

Comune 40035 CASTIGLIONE DEI PEPOLI

Tel 0534-801642

**RIFERIMENTI**

COORDINATORE: Ilaria Sacchetti c/o Unione dei Comuni dell'Appennino bolognese, 301

Cell. 333 9143031 - [ilaria.sacchetti@unioneappennino.bo.it](mailto:ilaria.sacchetti@unioneappennino.bo.it)

**REFERENTE AMMINISTRATIVO:**

Vittoria Pasqui c/o Comune di Castiglione dei Pepoli

Tel. 0534 801642 - [vittoria.pasqui@unioneappennino.bo.it](mailto:vittoria.pasqui@unioneappennino.bo.it)

- Operatore Camugnano: Deborah Monaco 334 2123340
- Operatore Castiglione dei Pepoli: Roberta Bargiotti 333 9143060 e Deborah Monaco 334 2123340
- Operatore Monzuno: Amato Mariangela/Floriana Calzolari 334 2123209
- Operatore San Benedetto Val di Sambro: Armanda Stefanelli 349 7600421/Giuseppina Candido 340-7382933

<b>SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 003 Gennaio 2019</b>	<b>REVISIONE EFFETTUATA DA: Ilaria Sacchetti</b>
		<b>Pag. 18 di 18</b>	