



**Unione Montana
Comelico - Sappada**

**Centro di Servizi
per persone auto e non autosufficienti
"Giovanni Paolo II"**

Via Dante Alighieri, 31 Santo Stefano di Cadore - BL

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2018

**Centro Servizi
per persone auto e non autosufficienti
"Giovanni Paolo II"**

**Via Dante Alighieri 31
32045 S.Stefano di Cadore BL**

INDICE

| | |
|--|-----------|
| LETTERA AI CLIENTI | 3 |
| 0. PREMESSA | 4 |
| 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI SERVIZI | 4 |
| 1.1 <i>BREVE STORIA DEL CENTRO DI SERVIZI</i> | 4 |
| 1.2 <i>AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA</i> | 4 |
| 1.3 <i>LA STRUTTURA RESIDENZIALE</i> | 5 |
| 1.4 <i>ORGANIGRAMMA</i> | 5 |
| 1.5 <i>FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI</i> | 5 |
| 2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO | 5 |
| Eguaglianza..... | |
| Imparzialità..... | |
| Diritto di scelta..... | |
| Partecipazione..... | |
| Efficacia ed Efficienza..... | |
| 3. "MISSION" E POLITICA PER LA QUALITÀ | 6 |
| 4. SERVIZI OFFERTI | 7 |
| 4.1 <i>SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI</i> | 7 |
| 4.2 <i>SERVIZI SPECIFICI</i> | 8 |
| 4.3 <i>SERVIZI GENERALI</i> | 9 |
| 5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI | 10 |
| 6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI | 11 |
| 7. COSTI | 11 |
| 7.1 <i>COSTI PER OSPITALITÀ DEFINITIVA E TEMPORANEA</i> | 11 |
| 8. ORARI | 12 |
| 8.1 <i>ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI</i> | 12 |
| 8.2 <i>ORARI VISITE ESTERNE</i> | 12 |
| 9. STANDARD DI QUALITÀ | 12 |
| 9.1 <i>STANDARD DI QUALITÀ GENERALI</i> | 12 |
| 9.1.1 <i>Lavoro per progetti individualizzati</i> | 12 |
| 9.1.2 <i>Formazione del personale</i> | 12 |
| 9.1.3 <i>Sistemi informativi scritti e informatizzati</i> | 13 |
| 9.1.4 <i>HACCP</i> | 13 |
| 9.1.5 <i>Attuazione Decreto Legislativo 626/94 e successive modificazioni</i> | 13 |
| 9.2 <i>STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI</i> | 13 |
| 10. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI | 15 |
| 11. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO | 15 |
| 12. SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE» | 15 |
| MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI | 17 |

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL SEGRETARIO DIRETTORE
Livio Olivotto

IL PRESIDENTE DELL'UNIONE MONTANA
Buzzo Alessandra

0. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- L. 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- L. 11 luglio 1995, n. 273 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3 - Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.
- LR. 22/2002
- DGR 84 del 16 gennaio 2007
- DGR 2067 del 3 luglio 2007 - Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI SERVIZI

1.1 BREVE STORIA DEL CENTRO DI SERVIZI

La costituzione della *Casa di Soggiorno per anziani "Giovanni Paolo II"* risale all'anno 1988 e più precisamente al 15 dicembre 1988, data in cui fu aperta la struttura per la popolazione del Comelico e Sappada. Tuttavia l'idea per una struttura assistenziale era maturata fin dagli anni '50. Nei primi anni '80 grazie ad un importante finanziamento della Regione Veneto fu possibile ristrutturare completamente la vecchia fabbrica "Tal" di S.Stefano di Cadore in modo da realizzare una casa di soggiorno per anziani auto e non autosufficienti. La Comunità Montana Comelico e Sappada, che fin dall'inizio si occupò della procedura, su delega dei sei Comuni del comprensorio, decise di intitolare la struttura a Papa Giovanni Paolo II, che proprio in quegli anni aveva scelto il Cadore come meta per il riposo estivo, visitando più volte anche il Comelico. Tale scelta fu premiata l'11 luglio 1993 quando gli ospiti della Casa e gli amministratori della struttura ebbero l'onore di avere la visita del Santo Padre che celebrò una Messa all'interno della Casa, salutandoli personalmente tutti gli ospiti.

Scopo precipuo dell'istituzione è stato quello di dare ospitalità ed assistenza agli anziani del Comelico e Sappada, che per moltissimi anni avevano dovuto utilizzare strutture esterne, lontano dal proprio ambiente di origine. Negli ultimi dieci anni la struttura è entrata a pieno titolo nella rete sei servizi residenziali dell'Ulss n.1, specialmente dopo l'istituzione della graduatoria unica per l'accesso degli ospiti non autosufficienti con impegnativa di residenzialità.

1.2 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

Fin dall'inizio della sua attività la struttura è gestita direttamente dall'Unione Montana Comelico e Sappada. Il Presidente ne è il legale rappresentante, la Giunta Comunitaria svolge le funzioni di Comitato di gestione. Il segretario dirigente funge anche da direttore amministrativo della struttura. Con decorrenza dall'anno 2009, questa è la composizione degli organi

•*Presidente: Buzzo Alessandra* .

La struttura è diretta dal Dirigente, Livio Olivotto che è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti (determinazioni dirigenziali) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

1.3 LA STRUTTURA RESIDENZIALE

Il centro di Servizi "Giovanni Paolo II" comprende due tipologie di ospiti, all'interno dello stesso stabile sito a Santo Stefano di Cadore in via Dante Alighieri 3:

- Il **Centro di Servizi per persone autosufficienti**, che prevede una capienza di n. 10 posti letto
- Il **Centro di Servizi per persone non autosufficienti** che prevede una capienza di n. 49 posti letto, distribuiti su tre piani, per anziani con fabbisogno assistenziale ridotto o minimo.

Il numero telefonico della struttura è: 0435 430444 – Il numero telefonico dell'Unione Montana è: 0435 62436

Il numero di fax è: 0435 62113

L'indirizzo *e-mail* è il seguente: segretario@cmcs.it

Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con l'Azienda ULSS 1 di Belluno

1.4 ORGANIGRAMMA

CENTRO DI SERVIZI " GIOVANNI PAOLO II"

PRESIDENTE E GIUNTA UNIONE MONTANA

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

DIRETTORE SERVIZI SOCIALI

COORDINATORE DELLA STRUTTURA RESP. DI COMMESSA PER L'ASSISTENZA GERIATRICA E INFERMIERISTICA

RESP. DI COMMESSA PER I SERVIZI ESTERNI (PULIZIA LAVANDERIA E PREPARAZIONE PASTI E GESTIONE CUCINA E MAGAZZINO)

1.5 FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

Il Centro di Servizi assicura un servizio di accoglienza residenziale a persone prevalentemente anziane, cioè con più di 65 anni, dichiarate autosufficienti da una prima valutazione effettuata da un medico dell'Ulss (in base a somministrazione di idoneo strumento) oppure dichiarati non autosufficienti in base alla valutazione dell'Unità Operativa Distrettuale di residenza dell'ospite.

Sono garantite prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie, anche

specialistiche, e riabilitative in convenzione con l'Azienda ULSS.

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro di Servizi intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

Il CdS fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Il Centro di Servizi fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Il Centro di Servizi fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

Diritto di scelta

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

Il Centro di Servizi fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il Centro di Servizi fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

Efficacia ed Efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

Il Centro di Servizi fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di

salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, la Casa di Soggiorno mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione (vedi paragrafo 3. "MISSION" E POLITICA PER LA QUALITÀ).

3. "MISSION" E POLITICA PER LA QUALITÀ

La "Mission" del Centro di Servizi volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede il Centro di Servizi impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS e i Comuni, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di qualità.

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

1) Ospitalità definitiva

E' rivolta ad anziani autonomi o meno, che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

Il cliente non autosufficiente viene accolto nella struttura in base alle indicazioni dell'Unità Operativa Distrettuale e secondo le procedure della graduatoria unica elaborata in seno all'Uss n.1

Ufficio gestore Unico residenzialità. Successivamente, tali indicazioni vengono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna (UOI).

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

2) ***Ospitalità temporanea***

Offre cure ed assistenza ad anziani, prevalentemente non autosufficienti, per un periodo transitorio, al termine del quale segue un rientro a domicilio monitorato da operatori, in modo da garantire continuità alle cure (servizio di «sostegno a domicilio», vedere punto 4 seguente).

Il servizio ha, principalmente, scopi riabilitativi, rivolgendosi a soggetti colpiti da eventi traumatici di diversa origine e natura (patologie cerebro-vascolari, neurologiche, esiti di traumi), in fase post-acuta dopo dimissione ospedaliera, che necessitano di specifici e prolungati trattamenti riabilitativi.

Il servizio ha, peraltro, anche scopi sociali, rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali.

La durata del servizio, di norma, è al massimo di tre mesi.

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.2 e 4.3.

4.2 **SERVIZI SPECIFICI**

| | |
|---|---|
| <p><i>Vitto</i></p> | <p>Il CdS ha prepara direttamente i pasti nella sede di S.Stefano di Cadore, a mezzo appalto alla Cooperativa Sociale Le Valli di Longarone. L'acquisto delle derrate alimentari avviene a cura dell'Unione Montana per una migliore garanzia di qualità</p> <p>Il servizio di refezione viene attualmente effettuato nella sala da pranzo al piano terra (nel prossimo futuro è prevista la realizzazione di piccole sale da pranzo per nucleo ai piani). con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> •colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.15 circa •pranzo dalle ore 11.00 alle ore 12.30 circa •cena dalle ore 18.00 alle ore 19.30 circa. <p>Il menù è articolato in quattro settimane, per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.</p> <p>Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.</p> |
| <p><i>Alloggio</i></p> | <p>Gli alloggi sono così costituiti:</p> <p>CDS PER NON AUTOSUFFICIENTI N° 21 camere totali di cui: N° 14 camere a 2 letti N° 7 camere a 3 letti</p> <p>Tutte le camere sono dotate di servizi igienici In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.</p> <p>CDS PER AUTOSUFFICIENTI N°4 camere totali, di cui: N° 1 camere a 2 posti letto N° 3 camera a 3 posti letto</p> <p>Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.</p> |
| <p><i>Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti in Unità Operativa Interna</i></p> | <p>Per ogni cliente vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multi professionale dell'Unità Operativa Interna (UOI). L'unità Operativa Interna, elemento essenziale</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>dell'organizzazione, è un'équipe multi professionale che si riunisce settimanalmente con il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> •stilare i Piani di Assistenza; •stilare i Programmi Terapeutici Riabilitativi Individualizzati; |
| <i>Assistenza infermieristica</i> | <p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco della giornata dalle ore 7 alle ore 20. In caso di bisogno durante la notte gli operatori addetti all'assistenza possono attivare il servizio di guardia medica ospitato nella stessa struttura assistenziale.</p> |
| <i>Assistenza medica e specialistica</i> | <p>Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di medicina generale che operano presso le strutture in convenzione con l'Azienda ULSS. L'assistenza medica specialistica è garantita nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti.</p> |
| <i>Assistenza sociale</i> | <p>Svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione dei clienti nella struttura in collaborazione con le Unità Operative Distrettuali. e la rete territoriale dei servizi. Cura inoltre i rapporti con i familiari. Svolge attività di controllo su tutti i servizi gestiti a mezzo appalti esterni.</p> |
| | |
| <i>Attività educativo-animativa e occupazionale</i> | <p>L' Educatore Professionale garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.</p> |
| | |
| <i>Riabilitazione fisiochinesiterapica</i> | <p>La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultato di salute.</p> |
| <i>Palestra</i> | <p>La struttura è dotata di piccola palestra per le attività fisioterapiche</p> |
| <i>Igiene e cura della persona</i> | <p>E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.</p> |
| <i>Servizio pulizia - sanificazione ambientale e lavanderia interna</i> | <p>Il servizio è appaltato ad una Ditta esterna.</p> |
| <i>Servizio manicure e pedicure</i> | <p>Si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi con cadenza bimensile – la struttura su richiesta degli interessati organizza gli accessi di una professionista. Il costo del servizio è a carico dell'utente. .</p> |
| <i>Assistenza religiosa</i> | <p>Il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti delle parrocchie del comprensorio. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti: •Ore 16.00 Recita del Rosario mesi di maggio e ottobre. La messa settimanale si tiene il sabato alle ore 9.00. Nelle grandi festività (Pasqua, Natale ecc) la Santa Messa è celebrata la domenica alle 09.00. Il primo venerdì del mese si tiene un incontro di preghiera con una religiosa.</p> |
| <i>Parrucchiere e barbiere</i> | CASA SOGGIORNO |

| | |
|--|---|
| | Il servizio di <u>parrucchiere/barbiere</u> è presente due volte al mese il giorno di lunedì con il seguente orario: dalle ore 14.00 alle 18.00 |
| <i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i> | Il CdS offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti vengono registrati. Quotidianamente il servizio lavanderia del CdS effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale dei clienti definitivi e temporanei. La lavanderia si occupa anche del lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini . Inoltre a cura di personale del volontariato è presente un servizio di rammendo il mercoledì pomeriggio. |
| | |
| <i>Gite esterne</i> | Sono organizzate dal CdS in collaborazione con le associazioni di volontariato. Esse fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività paesane o patronali) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio. |
| <i>Soggiorni climatici</i> | Ospiti del CdS possono partecipare su esplicita richiesta ai soggiorni estivi in località di mare, presso alberghi privi di barriere architettoniche organizzati dall'Unione Montana. |

4.3 SERVIZI GENERALI

| | |
|--|--|
| <i>Sale da pranzo</i> | Il Cds è dotato di sala da pranzo al piano terra. E' in programma la realizzazione di sale da pranzo per nucleo ai piani. |
| <i>Sala TV</i> | Il CdS è dotato di sala TV al Piano terra e una sala TV al terzo piano.. Dopo la realizzazione dei lavori per la creazione di nuovi spazi ai piani, sarà prevista anche la presenza di una sala TV per nucleo. |
| | |
| <i>Cappella</i> | Nel CdS è funzionante una cappella per le funzioni religiose settimanali. |
| | |
| <i>Giardino interno protetto</i> | Il CdS ha un piccolo giardino interno protetto a disposizione per i clienti che abbisognano di spazi protetti per garantirne l'incolumità. Con i prossimi lavori di ristrutturazione è prevista la creazione di un "giardino d'inverno" in vetro usufruibile anche nel periodo invernale. |
| | |
| <i>Custodia valori</i> | La custodia valori è centralizzata presso la Casa Soggiorno. Il referente è l'Assistente Sociale. |
| <i>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</i> | L'URP dell'Unione Montana Comelico e Sappada sito in via Dante Alighierin 3 (a 50 metri dall'ingresso del CdS) svolge le funzioni anche per la struttura assistenziale. Tale ufficio ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente le strutture. L'URP è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 12.30. |
| <i>Servizio telefonico</i> | Nel CdS è possibile ricevere telefonate dall'esterno: il centralino provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico della camera in cui è accolta la persona desiderata. E' possibile anche la chiamata diretta. |

| | |
|--|--|
| <i>Servizio in occasione di ricovero ospedaliero</i> | In caso di ricovero in Ospedale, l'Ente garantisce per il cliente, in mancanza di familiari, la visita da parte del personale della struttura per verificarne e supportarne lo stato psico-fisico. |
|--|--|

All'interno del CdS esiste una significativa presenza di volontari di varie associazioni, opportunamente formati. Il CdS. fruisce, di convenzioni con vari soggetti competenti per lo svolgimento di tirocini per psicologi, animatori, assistenti sociali, operatori addetti all'assistenza.

5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali e semiresidenziali, per persone **non autosufficienti**, dovrà essere inoltrata all'Assistente Sociale territoriale, mediante la compilazione di un apposito modulo, nei giorni dal lunedì al venerdì, con i seguenti orari 10.30-16.30.

A tale richiesta dovrà essere allegata la scheda SVAMA, formata da:

- 1) **scheda geriatrica**, da compilarsi a cura del geriatra incaricato dall'ULSS;
- 2) **scheda medica**, da compilarsi a cura del medico di base del cliente;
- 3) **scheda di valutazione sociale**, da compilarsi a cura dell'assistente sociale del Comune di provenienza.

Le schede vengono presentate in sede di Unità Operativa Distrettuale dall'Assistente Sociale Territoriale.

L'Unità Operativa Distrettuale effettuerà la valutazione in modo multidisciplinare ed attribuirà un punteggio (profilo SVAMA).

Successivamente la richiesta che avrà ottenuto il punteggio minimo previsto dal Regolamento dell'Ulss n.1, verrà inserita nelle graduatorie unica provinciale per l'accesso alle strutture residenziali. L'utente potrà indicare fino a due preferenze di strutture per l'accoglimento residenziale. L'ingresso in struttura sarà possibile nel momento in cui si renderà disponibile un posto specifico. Tale procedura garantisce l'erogazione da parte della Regione Veneto, tramite l'Ulss n.1 della impegnativa di residenzialità che copre le spese di rilievo sanitario. L'Ulss n.1 può anche concedere l'ingresso in struttura con impegnativa di residenzialità per un periodo massimo di 90 giorni (modulo sollievo). In questo caso l'utente non autosufficiente può anche avere un punteggio SVAMA inferiore al minimo per l'ingresso definitivo.

E' anche possibile per l'ospite non autosufficiente entrare come ospite pagante, qualora vi sia un posto disponibile che il CdS può decidere di assegnare con questa modalità, pagando la retta intera di cui al punto 7.

Per le persone **autosufficienti**, l'iter prevede l'inoltro della richiesta di ammissione all'Assistente sociale della struttura mediante compilazione di apposito modulo e un colloquio medico e psicologico.

Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, o dopo un breve periodo di soggiorno in struttura, l'ospite o, in sua vece, un familiare, dovrà sottoscrivere un contratto prestampato e consegnare all'Ufficio dell'Assistente Sociale alcuni documenti. L'inserimento prevede un periodo di prova.

Sarà cura dell'assistente sociale, o suo delegato, accogliere il cliente al suo arrivo in struttura.

L'Ufficio dell'Assistente Sociale è a disposizione per eventuali chiarimenti.

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dall'Assistente Sociale, o suo delegato, assieme alle altre figure di riferimento, per un primo colloquio ed una conoscenza reciproca. Quindi viene accompagnato nella camera assegnata. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi

giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento del cliente.

L'ospite nei giorni successivi viene, sottoposto a visita medica per poter reperire dati anamnestici. Nei giorni successivi all'accoglimento è previsto un colloquio dei familiari con l'assistente sociale e il direttore della struttura, allo scopo di conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo, per valutare il primo periodo di inserimento, nonché per stabilire le modalità operative in ordine al pagamento della retta e agli altri aspetti di rilievo per l'ospite.

Al termine del periodo di monitoraggio l'esame dell'ospite viene portato in Unità Operativa Interna (UOI), durante la quale si valuta l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale e si definisce un risultato di salute atteso per l'ospite, ed eventualmente un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

7. COSTI

Vista gli atti assunti dalla Giunta Regionale Veneto in ordine alla valutazione multidimensionale dell'Adulto e dell'Anziano all'approvazione della Scheda SVAMA e alla quantificazione dell'importo per l'impegnativa di residenzialità, la Giunta dell'Unione Montana stabilisce annualmente l'ammontare delle rette del CdS in funzione dei costi generali del servizio.

7.1 COSTI PER OSPITALITÀ DEFINITIVA E TEMPORANEA

La Giunta dell'Ente con Deliberazione n. 33 del 02-08-2018 ha fissato l'importo delle rette per gli ospiti auto e non autosufficienti con validità dal 01-08-2018 così quantificate:

UTENTI RESIDENTI NEL COMPRESORIO COMELICO CON IMPEGNATIVA REGIONALE

- RETTA BASE PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI: importo pari ad **EURO 1.130,00** per giorni 30 salvo conguaglio (**importo giornaliero Euro 37,66**)

- RETTA BASE PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI a carico utenti (oltre al contributo regionale) importo pari ad **EURO 1.240,00** per giorni 30 salvo conguaglio (**importo giornaliero Euro 41,33**)

UTENTI **NON** RESIDENTI NEL COMPRESORIO COMELICO CON IMPEGNATIVA REG.

- RETTA BASE PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI: importo pari ad **EURO 1.190,00** per giorni 30 salvo conguaglio (**importo giornaliero Euro 39,66**)

- RETTA BASE PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI a carico utenti (oltre al contributo regionale) importo pari ad **EURO 1.300,00** per giorni 30 salvo conguaglio (**importo giornaliero Euro 43,33**)

(Dopo 2 anni di permanenza in struttura a seguito cambio di residenza nel Comune di Santo Stefano di Cadore, può essere applicata la retta per gli ospiti residenti pari ad Euro 1.240,00).

- per gli ospiti temporanei in attesa di mobilità in altra struttura importo pari ad **EURO 1.530,00** per giorni 30 salvo conguaglio (**importo giornaliero Euro 51,00**)

OSPITI PAGANTI NON AUTOSUFFICIENTI SENZA IMPEGNATIVA REGIONALE: importo pari ad **EURO 2.200,00** per giorni 30 salvo conguaglio (**importo giornaliero Euro 73,33**)

8. ORARI

8.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi presso l'Unione Montana in via Dante Alighieri 3, dalle 8.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì, e dalle 15.00 alle ore 17.30 il lunedì, mercoledì e venerdì.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico presso l'Unione Montana in via Dante Alighieri è aperto dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.00.

L'assistente sociale è presente nella struttura dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle ore 17.00.

I familiari dei clienti possono parlare con i professionisti (medico, fisioterapista, educatore professionale ecc.) concordando un appuntamento anche telefonicamente. :

8.2 ORARI VISITE ESTERNE

Ogni cliente può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario. E' opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo dei clienti.

9. STANDARD DI QUALITA'

Ai sensi del titolo II della DirPCM 27 gennaio 1994, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio.

Il CdS ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui il cliente è parte del processo erogativo - potendolo modificare continuamente - ciò non consente l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

9.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

9.1.1 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

9.1.2 Formazione del personale

Tutto il personale del CdS è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il CdS favorisce l'organizzazione di corsi di formazione obbligatori per il personale da parte dei soggetti competenti. allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

I clienti e i familiari parteciperanno indirettamente a questo processo attraverso la compilazione del Questionario di soddisfazione del cliente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori dei nuclei.

9.1.3 Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.*

Nella struttura sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

9.1.4 HACCP

Il CdS ha promosso in collaborazione con i soggetti competenti l'elaborazione del manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni secondo le scadenze di legge.

9.1.5 Attuazione Decreto Legislativo 626/94 e successive modificazioni

Il CdS ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. Tali procedure sono state anche coordinate, come previsto dalla legge, con gli altri soggetti esterni operanti a vario titolo nella struttura.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

9.2 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia, nella tabella seguente.

| Area, subarea, codice e tipologia standard | | Standard di qualità specifica | | |
|--|---|-------------------------------|-----------------------|--|
| Assistenza | | | Casa Soggiorno | |
| Umanizzazione dell'assistenza | | | | |
| UA0 1 | Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi | | Si | |
| UA0 2 | Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00 | | Si | |

| | | | | |
|-----------------------------------|---|--|------------------|--|
| UA0 3 | Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite | | 13 h | |
| UA0 4 | Presenza di locali riservati alle associazioni di volontariato | | Si | |
| Continuità dell'assistenza | | | | |
| CA0 1 | Numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base / numero totale delle dimissioni * 100 | | 100% | |
| Assistenza alberghiera | | | | |
| AA0 1 | Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai clienti / numero di posti letto * 100 | | 100% (59/59) | |
| AA0 2 | Numero di servizi igienici per i clienti / numero di posti letto * 100 | | 15% (9/59*10) | |
| AA0 3 | Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100 | | 100% (59/59) | |
| AA0 4 | Numero di posti letto con schienale regolabile / numero posti letto * 100 | | 100% (59/59) | |
| AA0 5 | Numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto * 100 | | 100% (59/59) | |
| AA0 6 | Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante / numero posti letto * 100 | | 100% (59/59) | |
| AA0 7 | Numero di camere con quattro o più posti letto / numero camere * 100 | | 0% (0/25) | |
| AA0 8 | Numero di camere con meno di tre posti letto / numero camere * 100 | | 60% (15/25) | |
| AA0 9 | Numero medio di posti letto per camera (numero posti letto / numero camere) | | 2,36 (59/25) | |
| AA1 0 | Numero di telefoni mobili (cellulari o cordless) ad uso dei clienti / numero posti letto * 100 | | 0% (0/59) | |
| AA1 1 | Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti / numero posti letto * 100 | | 0,00% (0/59) | |
| AA1 2 | Possibilità di usufruire di un parrucchiere operante a orari fissi | | Si | |
| AA1 3 | Possibilità di usufruire di un barbiere operante a orari fissi | | Si | |
| Assistenza preventiva | | | | |
| AP0 1 | Numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito / numero posti letto *100 | | 28% (40/140) | |
| AP0 2 | Numero di posti letto attrezzati con cuscini antidecubito / numero posti letto *100 | | 0% (0/59) | |
| Riabilitazione | | | | |
| R01 | Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Psicologa) | | 0 h | |

| | | | | |
|---------------------------------|---|--|-------|--|
| R02 | Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista) | | 20 h | |
| R03 | Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Logopedista) | | 0 h | |
| Animazione | | | | |
| A01 | Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Educatore Professionale Animatore) | | 36 h | |
| Vitto | | | | |
| V01 | Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera | | Sì | |
| V02 | Distribuzione del pranzo entro le ore 12.00 | | Sì | |
| V03 | Distribuzione della cena entro le ore 10.30 | | Sì | |
| Tempo libero | | | | |
| TL0 1 | Numero medio di gite esterne per anno | | 6 | |
| Diritto all'informazione | | | | |
| DIO 1 | Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico | | Sì | |
| DIO 2 | Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'URP | | 4 h | |
| DIO 3 | Numero medio di giorni entro i quali viene consegnata la copia della cartella clinica dal giorno della richiesta | | 7 gg. | |
| DIO 4 | Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie | | Sì | |

n.d. = non disponibile

10. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI

Il CdS favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001 *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*

Sono in corso le procedure per la costituzione del Comitato Familiari Ospiti con compiti di:

- collaborazione con l'Ente per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità della vita degli ospiti;
- partecipazione alla fase concertativa prevista dalle vigenti normative in materia.

Analogamente il CdS si impegna a costituire un tavolo di concertazione con i Sindacati Pensionati SPI/CGIL, FNP/CISL, UILP/UIL, su aspetti riguardanti la qualità dei servizi, aggiornamenti della Carta dei Servizi, segnalazioni utili per il miglioramento del servizio, nonché suggerimenti per

eventuali iniziative.
servizio, nonché suggerimenti per eventuali iniziative.

11. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- La realizzazione nell'anno 2011 della ristrutturazione dell'immobile per la creazione del "giardino di inverno" e dei nuovi spazi ai piani che favoriscano l'organizzazione del lavoro per nuclei;
- Integrare i servizi esistenti con l'apporto di altri professionisti per l'assistenza agli utenti (psicologo, logopedista);
- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra CdS, ULSS e Comuni del Comelico e Sappada;
- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.
- Alzata e messa a letto terapeutica personalizzata degli ospiti.

12. SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»

Obiettivo del CdS è quello di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'ufficio dell'Assistente Sociale il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) - e inserirlo nelle apposite cassetine, differenziate tra clienti e familiari, o effettuare la segnalazione direttamente alla Responsabile di Struttura.

Sarà cura dell'Assistente sociale, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. ai familiari o persone esterne e di 2 gg. agli ospiti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi del CdS alle aspettative del cliente.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La _____ sottoscritta
(Cognome) _____ (Nome) _____,

residente in via _____ n° _____, a

in qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig./della Sig.ra

accolto/accolta presso il C.d.S. "Giovanni Paolo II":

Tel.: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione del CdS che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione del CdS che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo il CRAUP al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nelle cassetture collocate all'ingresso delle strutture.

Le Responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alle Responsabili di Struttura.