

## Carta dei servizi



# ASSISTENZA DOMICILIARE E ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

NOVEMBRE 2006

ASSISTENZA DOMICILIARE  
E ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

# Carta dei servizi

NOVEMBRE 2006



## **CARTA DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE**

La Pubblica Amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici e che parte anche dalla riflessione che il giudizio politico dei cittadini non è più fondato sull'esistenza in quanto tale dei servizi, quanto sulla loro effettiva incidenza sulla comunità in termini di miglioramento della qualità della vita e del livello di benessere.

In questo quadro un elemento fondamentale è il miglioramento dei rapporti col cittadino. La comunicazione non è più un lusso, né una concessione alle pretese dei cittadini: la comunicazione è una necessità. L'utente di un servizio non è un "suddito" e pretende giustamente una prestazione che, se vuole essere di qualità, deve avere alla base un'adeguata informazione.

Per queste ragioni la Carta dei Servizi rappresenta una prima tappa fondamentale di un processo che dovrà essere continuamente verificato e migliorato. Non è un adempimento previsto dalla legge, ma un impegno scritto sulla qualità delle prestazioni offerta nei confronti non solo dei cittadini di Scandiano ma di tutti i destinatari finali dei servizi gestiti dal Comune.

Con la Carta dei Servizi che Vi presentiamo vogliamo garantire che la qualità non è più solo un valore occasionale, ma una politica, una strategia di cambiamento.

Per questi motivi chiediamo l'attenzione e la collaborazione di tutti i cittadini. Per questi motivi Vi chiediamo di aiutarci con sollecitazioni, segnalazioni e suggerimenti a rispettare gli impegni presi nell'interesse generale della Comunità che rappresentiamo.

La carta dei servizi costituisce infatti un importante punto di riferimento per l'utente che può conoscere agevolmente i servizi e le loro modalità di erogazione. La definizione corretta dei servizi, la loro continua verifica consentono di perseguire e ottenere un loro costante miglioramento. La carta è anche uno strumento utile

nella direzione della trasparenza e del miglioramento dell'efficacia del servizio pertanto la sua adozione è un interesse dell'ente per muoversi in tale direzione.

La carta dei servizi che presentiamo segue infatti quelle già adottate della biblioteca comunale e dell'Istituzione dei servizi educativi e scolastici; presto altre ne seguiranno ad esempio per il servizio comunale dei tributi.

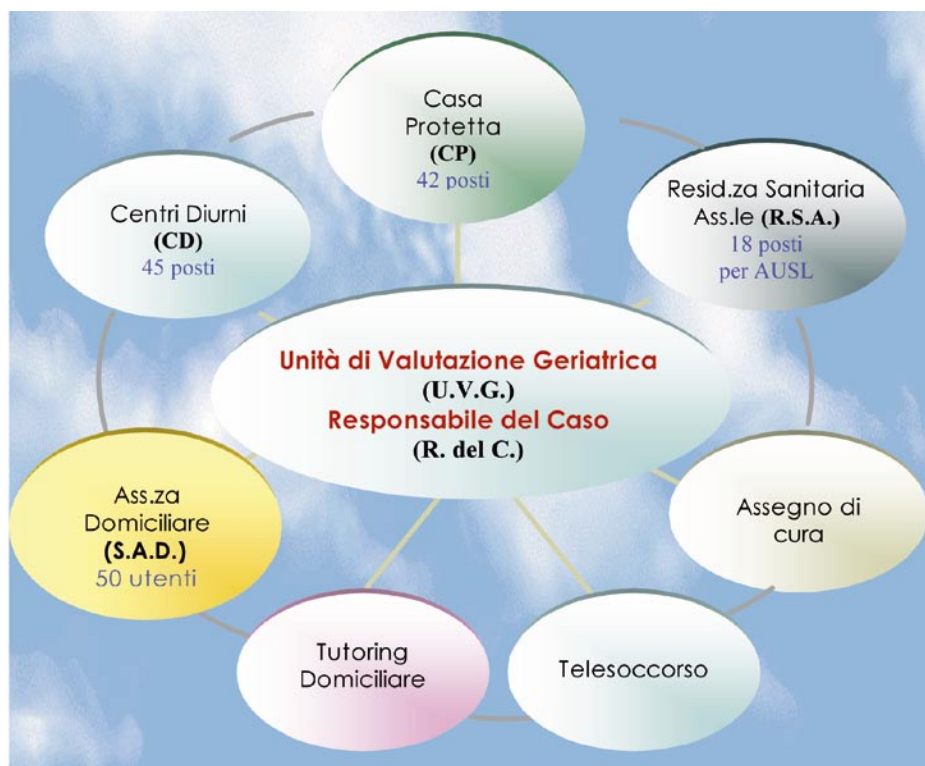
Ciò nell'intesa che anche questo strumento incrementi ulteriormente l'efficienza dei servizi, lo scrupolo nell'espletamento del proprio lavoro da parte degli operatori in uno spirito di "servizio pubblico" che deve caratterizzare l'agire di amministratori e operatori in particolare nei comparti della sanità, della scuola e dell'assistenza, tutti servizi per i quali il giudizio e il riscontro dei destinatari dei diritti e dei servizi sul piano umano e professionale è non solo utile, ma necessario quale strumento di collaborazione, miglioramento e controllo.

Il Sindaco  
Angelo Giovannetti





## LA RETE DEI SERVIZI PER GLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI



U.V.G. l'Unità di Valutazione Geriatrica autorizza l'accesso ai vari servizi della rete su segnalazione della R.d.C., ha sede presso l'AUSL distretto di Scandiano (tel. 0522\850480), segreteria (Tel. 0522/850382), Progetto CROMOS (Tel. 0522/850429).

R.d.C. il Responsabile del Caso è l'Assistente Sociale del Comune al quale l'utenza può rivolgersi per consulenze o per l'accesso alla rete dei servizi.

Assistente Sociale **Tiziana Spallanzani** (Tel. 0522\764254) riceve il Lunedì' e il Venerdì' dalle 8,30 alle 11,30.





## **INDICE**

1. la rete dei servizi per gli anziani non autosufficienti	pag.	7
2. che cos'è la carta dei servizi	pag.	11
3. principi generali	pag.	11
4. diritti degli assistiti e doveri degli operatori	pag.	13
5. cos'è il servizio di assistenza domiciliare	pag.	14
6. finalità	pag.	14
7. accesso al servizio	pag.	15
8. orari del servizio	pag.	16
9. le rette	pag.	16
10. standard qualitativo	pag.	17
11. compiti delle figure professionali	pag.	18
12. l'assistente sociale	pag.	18
13. la responsabile attività assistenziali (RAA)	pag.	19
14. gli operatori	pag.	19
15. prestazioni sanitarie	pag.	20
16. regole di accesso al servizio	pag.	20
17. i servizi collaterali	pag.	22
18. consegna dei pasti a domicilio	pag.	22
19. il telesoccorso	pag.	23
20. servizio di trasporto	pag.	23
21. tutoring domiciliare	pag.	24
22. la segreteria amministrativa	pag.	25
23. le segnalazioni di disservizio e verifiche di gradimento	pag.	26



## **CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

Il presente documento si configura come guida informativa offerta al cittadino per conoscere più da vicino i servizi che lo riguardano, la loro struttura organizzativa, i percorsi di accesso e soprattutto i principi ed i valori che ispirano il lavoro quotidiano degli operatori che si occupano degli adulti in difficoltà.

Obiettivo del presente elaborato è la presentazione del SERVIZIO DOMICILIARE AGLI ADULTI (SAD) facente parte delle risorse del SERVIZIO SOCIALE ADULTI DEL COMUNE DI SCANDIANO.

Disciplinata a partire dal 1994, la Carta dei Servizi rappresenta un "patto" tra il Comune e i suoi utenti nonché un ulteriore stimolo al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e al rispetto del diritto al benessere della persona.

Nel suo operare il Servizio Sociale Adulti si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi alle normative nazionali e regionali di settore e ai regolamenti Comunali ispirandosi ai principi di: uguaglianza, imparzialità, trasparenza, partecipazione e rispetto della dignità e della centralità della persona.

### **PRINCIPI GENERALI CHE ISPIRANO L'ATTIVITA' DEL SAD**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare fonda la propria attività su alcuni principi generali:

#### ***Uguaglianza***

Il Sad si impegna a garantire uniformità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche ed etnia, attuando idonee iniziative per facilitare e semplificare l'accesso di tutti i cittadini anziani di Scandiano.

#### ***Imparzialità ed equità***

Il Sad si impegna a svolgere il servizio avvalendosi di criteri

imparziali ed omogenei finalizzati a fornire agli anziani un trattamento equo e regolare

### ***Condivisione***

Il Sad si impegna ad assicurare il confronto tra professionisti, utenti e famiglie al fine di garantire progetti condivisi, di migliorare la fruibilità del Servizio e le relazioni tra i soggetti coinvolti

### ***Partecipazione***

Il Sad garantisce la partecipazione degli utenti e degli organismi che tutelano i diritti degli anziani accogliendo i suggerimenti, le indicazioni e le proposte..

### **Continuità assistenziale**

Il Sad si impegna a garantire al cittadino anziano la continuità di assistenza e cura in collaborazione con i Servizi Socio Sanitari del distretto con la supervisione costante dell'assistente sociale del Comune (responsabile del caso)

### **Flessibilità**

Il Sad in conformità con i regolamenti interni adotta forme di flessibilità da parte del cittadino in relazione al bisogno e alla organizzazione del servizio

### **Trasparenza**

Il Sad si impegna a garantire informazioni chiare e verificabili da parte degli anziani e familiari

### **Efficienza ed Efficacia**

L'organizzazione delle attività del servizio è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo del servizio.

## **DIRITTI DEGLI ANZIANI E DOVERI DEGLI OPERATORI DEL SAD**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta la garanzia di precisi diritti degli utenti dai quali conseguono i relativi doveri degli operatori del Sad:

### ***Accesso ed Attenzione***

Ogni anziano che accede al SAD deve essere trattato con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione

### ***Informazione***

Ogni anziano o familiare ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni ricevute, ad essere preventivamente informato sull'orario di effettuazione degli interventi del SAD.

### ***Normalità e Differenza***

Ogni anziano o familiare ha diritto ad essere assistito senza che siano alterate le abitudini di vita, nello stesso tempo ad ognuno deve essere garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione

### ***Rispetto della riservatezza***

Ogni anziano ha diritto alla riservatezza in base alla legge sulla privacy.

### ***Reclamo e riparazione dei torti***

ogni anziano o familiare ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

## IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

### **COS'È:**

1) Il **Servizio di Assistenza Domiciliare (Sad)** è uno dei servizi della rete presenti sul territorio comunale che opera in stretta collaborazione con i Centri Diurni, la Casa Protetta, la RSA (rete dei servizi)

2) L'**Assistenza Domiciliare Integrata (Adi)** si differenzia dalla semplice Assistenza Domiciliare perché vede il coinvolgimento, quando si presentano particolari problematiche sanitarie, del medico o del Servizio Infermieristico Territoriale, secondo la apposita convenzione stipulata tra Comune di Scandiano ed Azienda Usl. Gli operatori del Sad e le figure sanitarie operano in modo integrato nell'assistenza dell'anziano.

3) **A chi si rivolge** il Servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge a persone anziane o parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, residenti o domiciliate nel Comune di Scandiano. Il servizio offre le sue prestazioni anche a persone gravemente non autosufficienti nell'ottica della prevenzione dell'istituzionalizzazione e della perdita dell'autonomia, garantendo la permanenza nel proprio ambiente di vita.



### **FINALITÀ**

Il SAD offre tutela socio sanitaria all'anziano per consentirgli il più a lungo possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita

anche in presenza di gravi condizioni psico fisiche attraverso:

- a) sostegno dei familiari nei loro compiti di cura
- b) prevenzione della perdita dell'autonomia o il mantenimento delle capacità residue

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

Le domande di accesso al servizio devono essere presentate al Servizio Sociale Anziani previa presentazione di:

- c) certificato medico o di dimissione dall'ospedale o relativo alla indennità di accompagnamento
- d) autocertificazione relativa all'importo delle pensioni mensili dell'anziano o della coppia e/o dei loro introiti.

Al momento della domanda i famigliari degli utenti potranno richiedere la fascia oraria preferita per l'intervento del SAD, ma se ciò non sarà possibile, verrà proposta una fascia oraria compatibile con l'organizzazione del servizio e le esigenze dell'anziano.

Il servizio si impegna ad una presa in carico tempestiva dell'utente: il lunedì successivo alla richiesta o il giorno successivo alla dimissione dall'ospedale compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

In caso di utenza eccedente le possibilità di intervento del servizio verranno valutate le priorità in base ai seguenti criteri:

- 1) urgenza della richiesta relativamente ad una nuova presa in carico di utente che da autosufficiente è diventato non autosufficiente con conseguente necessità di riorganizzazione e di addestramento dei familiari
- 2) mancanza o carenza di una rete di relazioni di supporto dell'anziano
- 3) presenza di una assistente familiare straniera e/o di familiari

Il SAD funziona 365 giorni l'anno, la domenica ed i giorni festivi per anziani privi di risorse familiari.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare offre le seguenti prestazioni:



- e) igiene e cura della persona
- f) alzata/messa a letto (tramite eventuali ausili in conformità della L. 626/2004)
- g) mobilitazione
- h) riordino del letto e/o della camera
- i) aiuto nell'assunzione dei pasti
- j) prevenzione delle piaghe da decubito
- k) controllo assunzione farmaci
- l) sostegno psicologico
- m) aiuto per la spesa e igiene della casa per anziani con scarse risorse economiche e privi di supporti familiari.
- n) bagno settimanale per anziani senza figli o con un solo figlio



In caso di sciopero verrà data comunicazione agli utenti con un preavviso di 5 giorni; sarà comunque garantito il servizio per gli anziani che non possono avvalersi dell'aiuto dei familiari.

### **ORARI DEL SERVIZIO**

Mattino: 7 giorni la settimana dalle 7,00 alle 13,30

Pomeriggio: dal lunedì' al venerdì' dalle 17,00 alle 20,00

Gli orari, soprattutto nei giorni festivi o pomeridiani, possono subire modifiche in base alle necessità organizzative del servizio.

### **LE RETTE**

La retta relativa al pagamento del SAD viene stabilita in base a fasce di reddito corrispondenti agli interventi del servizio. L'indennità di accompagnamento viene conteggiata parzialmente nel calcolo della retta; qualora l'anziano percepisca l'indennità di accompagnamento successivamente alla presa in carico del sad, i

familiari dovranno informare la segreteria amministrativa che provvederà al calcolo della nuova retta a decorrere dal mese di riscossione dell'indennità stessa.

Per motivi organizzativi e logistici, un intervento equivale a 60 minuti: 50 minuti di assistenza diretta e 10 minuti per lo spostamento da un utente all'altro.

Le rette vengono adeguate annualmente dalla Giunta Comunale.

Anno 2006:            retta minima:        esente o € 1,86  
                              retta massima:      € 9,01

Le rette sono mensili e posticipate. Quando un anziano viene preso in carico i primi 6 interventi vengono concessi gratuitamente.

Le possibili modalità di pagamento sono le seguenti:

o) invio della fattura al domicilio dell'assistito o del familiare referente indicato all'atto della domanda;

p) addebito su conto corrente bancario.

E' dovere dei familiari degli utenti pagare nei termini previsti.

Le normative fiscali prevedono la possibilità di detrarre dalla denuncia dei redditi parte del costo sostenuto per il SAD degli anziani; i familiari possono richiedere l'apposita attestazione alla segreteria Amministrativa del Servizio Assistenza Anziani a partire dal mese di marzo di ogni anno.

## **STANDARD QUALITATIVO**

Per le attività svolte dal personale sono stati predisposti appositi "protocolli operativi" di comportamento (prassi) che garantiscono buoni standard qualitativi di servizio; questi costituiscono sostanzialmente delle linee guida per lo svolgimento delle attività ed indicano tutti i passaggi necessari ed opportuni perché ogni intervento assistenziale sia svolto correttamente.

I principali protocolli riguardano l'ammissione al servizio, l'igiene, il bagno, il rapporto con i familiari, la gestione del catetere

vescicale, la prevenzione delle piaghe da decubito.

L'attività assistenziale nei confronti di ogni anziano preso in carico ed il Piano Assistenziale dell'UVG o UVM vengono aggiornati periodicamente al fine di una continua verifica dell'adeguatezza degli interventi rispetto all'evoluzione delle condizioni della persona presa in carico ed alle necessità della famiglia.



### **COMPITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI**

*L'Assistente Sociale responsabile del caso e del servizio*

- accoglie la domanda dal richiedente a seguito di colloquio finalizzato alla valutazione del bisogno dell'utente
- effettua la eventuale visita domiciliare in collaborazione con la Responsabile Attività Assistenziali (RAA) per una conoscenza diretta della situazione
- prende contatti, se è necessario, con il medico di famiglia, dell'anziano per acquisire informazioni utili, invia segnalazione del bisogno all'UVG (Unità di Valutazione geriatria) o all'UVM( unità di valutazione multidimensionale)
- partecipa alla visita della Commissione UVG o UVM per la valutazione del bisogno
- presenta il caso in collaborazione con la RAA agli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare al momento della presa in carico
- collabora con il personale OSA e la RAA all'impostazione dell'intervento (obiettivi principali, tempi di realizzazione, modalità di coinvolgimento dei familiari)
- verifica periodicamente l'intervento con le altre figure di riferi-

mento e propone eventuali rettifiche

- cura e mantiene i contatti con i familiari in collaborazione con la RAA.

#### *La responsabile delle attività assistenziali (RAA)*

- concorda l'intervento assistenziale con le famiglie al momento della presa in carico
- elabora con la Responsabile del Caso il programma di intervento individuale
- gestisce i rapporti e le comunicazioni quotidiane con i familiari
- garantisce l'esecuzione del programma assistenziale mediante le seguenti attività: indirizzo e verifica delle attività degli operatori addetti all'assistenza di base, attivazione dei flussi di informazioni, approvvigionamento di materiali necessari, proposta di acquisto di strumenti e attrezzature
- elabora e propone modifiche organizzative del servizio in base ai bisogni degli utenti attraverso le verifiche periodiche ed in collaborazione con le Operatrici del servizio
- predispone l'organizzazione del lavoro del personale, programma le sostituzioni per ferie e malattie
- raccoglie dati ed informazioni relativi alle prestazioni erogate dal servizio ed ai singoli anziani, rileva i tempi di attività per l'emissione delle rette a carico dell'utente.

I suoi compiti si realizzano mediante una costante collaborazione con l'Assistente Sociale del Servizio Anziani, l'ufficio amministrativo, la RAA dei Centri Diurni e della RSA.

#### *Gli operatori*

Gli operatori che lavorano nei servizi agli anziani hanno conseguito il titolo di Operatore Socio Assistenziale (oppure Addetto all'Assistenza di base) ed hanno frequentato un corso di formazione riconosciuto dalla Regione Emilia Romagna.

Il personale in servizio è costituito da dipendenti del Comune e personale fornito da una cooperativa sociale.

Tutti i giovedì pomeriggio la R.A.A. (Responsabile Attività Assistenziali) si incontra col personale addetto e con l'Assistente Sociale Responsabile del caso, per un aggiornamento ed una valutazione dell'evoluzione dei bisogni degli assistiti e la verifica degli interventi. Lo scambio di informazioni, nonostante la rotazione del personale sui diversi utenti, garantisce un metodo di lavoro uniforme e condiviso.

### ***PRESTAZIONI SANITARIE***

L'Azienda U.S.L. fornisce, a titolo gratuito, un Servizio Infermieristico Domiciliare che si attiva su richiesta del Medico di Medicina Generale per le persone impossibilitate a spostarsi dal proprio domicilio e che necessitano di prestazioni sanitarie. Quando il Servizio Infermieristico Territoriale interviene in situazioni per le quali viene richiesto anche l'intervento di Assistenza Domiciliare, si trasforma in ADI (Assistenza Domiciliare Integrata). In questo caso, in virtù delle convenzioni stipulate tra Comune di Scandiano (ente gestore del Servizio di Assistenza Domiciliare) e l'Azienda Usl, le diverse figure professionali che intervengono sul caso sono tenute ad operare in modo coordinato e a compilare la cartella integrata a domicilio dell'utente. I due servizi, sanitario e assistenziale, si integrano tramite delle figure responsabili (Caposala e Responsabile dell'Attività Assistenziale) organizzando l'attività degli operatori in base alle necessità del paziente ed ai problemi organizzativi dei due servizi.

### ***REGOLE DI ACCESSO AL SERVIZIO***

Attrezzature per l'espletamento del servizio: gli operatori si recheranno a domicilio degli anziani muniti di camice e guanti monouso .

Ulteriore attrezzatura dovrà essere messa a disposizione dalla famiglia (materiale per l'incontinenza, biancheria, recipienti per l'acqua, ecc.)

I familiari inoltre dovranno mettere a disposizione degli operatori sapone liquido ed asciugamani usa e getta.

Ausili: è assolutamente necessario che l'utente che richiede il SAD sia munito degli ausili che permettano agli operatori di lavorare in sicurezza (L. 626\94), letto articolato, carrozzella, sollevatore ecc..

## I SERVIZI COLLATERALI

Il mantenimento a domicilio si puo' realizzare con il supporto di ulteriori strumenti e servizi che possono aggiungersi all'intervento del servizio di Assistenza Domiciliare o di ADI, oppure possono essere richiesti in modo indipendente.

Questi servizi sono:

- CONSEGNA DEL PASTO A DOMICILIO per utenti con familiari in difficoltà
- TELESOCCORSO
- SERVIZIO DI TRASPORTO
- TUTORING

### ***Consegna del pasto a domicilio***

E' un servizio attivo dal lunedì' al venerdì'; il sabato, la domenica e nei giorni festivi viene consegnato solo ad anziani privi di risorse familiari.

I pasti a domicilio vengono consegnati dalle ore 11,30 alle ore 13,00 dalle operatrici del servizio di assistenza domiciliare.

Il pasto comprende: Primo piatto – secondo piatto con contorno – frutta – pane.

Il menu'è a scelta, l'operatore consiglierà l'utente in base alle sue esigenze dietetiche.

Il pasto è a pagamento; le tariffe deliberate dalla Giunta Comunale nel 2006 sono le seguenti:

- a) pasto completo      € 6,12



b) solo primo piatto € 1,53

### ***Il telesoccorso***

Il Servizio di Telesoccorso consente alla persona che si trova sola in casa di inviare (attraverso un piccolo telecomando che porta con sé al collo) richieste di aiuto.

Il segnale viene captato da una centrale operativa che risponde 24 ore su 24 con operatori in grado di comunicare immediatamente con la persona che ha inviato il segnale per verificare l'effettiva necessità di aiuto.

Successivamente, se necessario, gli operatori attivano i servizi di emergenza (il 118, oppure un familiare, o un vicino di casa in possesso delle chiavi ecc...).

Chi richiede il Telesoccorso deve compilare una scheda con cui fornisce le informazioni sull'accessibilità dell'abitazione e su eventuali problematiche sanitarie, i numeri di telefono dei familiari da contattare e altri dati ritenuti importanti.

Il telesoccorso si può utilizzare come Teleassistenza se la persona richiede, ad esempio, di essere contattata periodicamente o a determinati orari per un controllo.

Tariffa: il costo del telesoccorso viene deliberato periodicamente dalla Giunta Comunale.

Le tariffe per l'anno 2006 in base alle fasce di reddito di appartenenza sono le seguenti:

- a) € 4,80
- b) € 14,40
- c) € 31,00 mensili

### ***Servizio di trasporto***

Il trasporto è un servizio utilizzabile prevalentemente da anziani completamente soli o con scarse risorse familiari.

I trasporti possono essere effettuati per visite, cure specialistiche ecc,...



Il servizio di trasporto viene effettuato da una associazione di Volontariato: AUSER Filo d'Argento. Per richieste occorre mettersi in contatto telefonando al n. 0522\766808 nelle giornate di martedì e giovedì dalle 9,00 alle 12,00., oppure telefonando al numero verde 800995988.

### ***Tutoring domiciliare***

Il tutoring domiciliare è una opportunità rivolta ai familiari impegnati nell'assistenza a domicilio di un anziano senza l'aiuto dei servizi o che si avvalgono di una assistente familiare straniera (badante).

E' un affiancamento tecnico\professionale a sostegno di chi si prende cura di un anziano non autosufficiente tramite gli operatori del SAD.

Per gli orari, i criteri, le richieste e le modalità di erogazione del servizio, valgono le stesse regole del SAD.

## **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA**

### **Servizio Assistenza Anziani**

Il servizio di segreteria amministrativa è di supporto alla rete dei servizi, riceve il pubblico dal lunedì' al venerdì' dalle 11,00 alle 13,00 il giovedì' dalle 15,00 alle 17,00 e il sabato dalle 9,00 alle 12,30 Tel. 0522\764255 e svolge le seguenti attività:

- a) calcolo delle rette mensili dei vari servizi
- b) gestione amministrativa dei nuovi utenti
- c) rapporto con gli enti in riferimento alle convenzioni in atto
- d) contabilità: gestione delle entrate (rette) e delle uscite, collaborazione nel controllo di gestione
- e) dichiarazioni annuali da utilizzare, su richiesta degli interessati ai fini fiscali, per la detrazione della quota di assistenza specifica relativamente al servizio di Assistenza Domiciliare, Centri Diurni, Rsa, Casa Protetta.

## **SEGNALAZIONE DISSERVIZI E VERIFICHE DI GRADIMENTO**

Il Comune di Scandiano garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui servizi attraverso:

a) segnalazione alla RAA (Responsabile Attività Assistenziale) del SAD (Tel. 0522\764204 dalle 12,00 alle 13,00.

b) segnalazione al Dirigente del IV' Settore o all'assistente sociale Responsabile del Servizio e Responsabile del caso Tel. 0522\764254 o al Dirigente del IV' Settore Tel. 0522\764293

c) segnalazioni all'Assessore alle Politiche Sociali, previo appuntamento presso la segreteria dell'assessore: Tel. 0522\764255.

Le istanze, le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti o dei loro familiari, se inviate in forma scritta, riceveranno una risposta entro 15 giorni dal loro ricevimento.

Per migliorare costantemente il servizio, il Comune di Scandiano si impegna ad un rapporto costante con le Organizzazioni Sindacali dei pensionati per monitorare l'andamento ed il gradimento dei servizi.





Casa Lazzaro Spallanzani  
Piazza della Libertà 6, 42019 Scandiano - tel: 0522 764255 - fax: 0522 764267  
<http://www.comune.scandiano.re.it>