

CARTA DEI SERVIZI

E REGOLAMENTO INTERNO

COMUNE DI CORTONA
CENTRO RESIDENZIALE E DIURNO
“ C.SERNINI ”
Via Capitini,9-Camucia

**AGGIORNAMENTO APPROVATO CON ATTO
DI GIUNTA COMUNALE N.71 DEL 20/04/2017**



La presente Carta dei Servizi costituisce il regolamento interno della struttura

PRESENTAZIONE

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini, gestiti dal Comune di Cortona, lavorano per ottenere un elevato riconoscimento di utilità sociale e di qualità dalla comunità di riferimento e dalle persone coinvolte nella vita della struttura: ospiti, utenti, operatori, parenti e volontari .

L'impegno di tutti i soggetti protagonisti è rivolto alla promozione del benessere, alla qualità relazionale delle persone anziane e allo sviluppo della professionalità dei suoi operatori, in grado di interagire positivamente con la rete complessiva dei servizi.

MISSION

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini intendono produrre, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'anziano, autosufficiente e non, considerandone i peculiari bisogni , attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

A CHI SI RIVOLGE

Il Centro Residenziale a struttura mista, è una struttura socio-sanitaria che accoglie anziani (ultrasessantacinquenni) autosufficienti (n. 9) e non autosufficienti (n. 15) , autorizzata ,accreditata e inserita sul portale regionale della RSA ai sensi della normativa relativa alla libera scelta DGR n.398/2015.

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale, autorizzata e accreditata, per n.16 anziani autosufficienti e/o inviati dall'UVM,.

La condizione di non autosufficienza è certificata dall'UVM costituita ai sensi della L. R. 66/2008 e la graduatoria di ammissione è tenuta dall' ASL Valdichiana per tutta la Zona.

Gli anziani ultrasessantacinquenni autosufficienti in condizioni di fragilità, per i quali non sussistano più le condizioni per la permanenza nel proprio domicilio, possono accedere al Centro residenziale presentando domanda al Comune , allegando certificato medico di autosufficienza.

L'ammissione di anziani autosufficienti è subordinata alla graduatoria redatta dal Servizio Sociale del Comune. Tale graduatoria è predisposta in ordine cronologico, sulla base della data del Progetto Personalizzato, e con precedenza ad anziani soli e con gravi situazioni socio – sanitarie.

Il Centro Diurno e Residenziale hanno il compito di garantire agli ospiti un adeguato benessere personale ed un buon livello di comfort abitativo e assistenziale che tenda a riprodurre l'ambiente familiare, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale.

Il Centro Diurno e Residenziale hanno altresì il compito di favorire, quando possibile, i rapporti degli ospiti con l'esterno nonché di promuovere la partecipazione dei familiari e di accogliere e valorizzare l'apporto del volontariato sia da parte dei singoli cittadini che da parte di associazioni, apporto che deve essere coordinato ed integrato nei programmi che la struttura intende realizzare.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'attività socio-assistenziale opera grazie ad un numero prefissato di Addetti all'Assistenza di base i quali fanno riferimento ad un Coordinatore. L'attività sanitaria fa riferimento ad un Infermiere professionale . L'attività medica di base è assicurata dai Medici di Medicina Generale.

Il Centro Residenziale fornisce agli anziani un complesso di prestazioni fra di loro integrate così articolate:

- servizio alberghiero, compreso di ospitalità residenziale, servizio di ristorazione, servizio di guardaroba e di lavanderia per i residenti;
- assistenza tutelare diurna e notturna per i residenti;
- igiene e cura completa della persona ed aiuto nell'assunzione dei cibi;
- assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico generica, infermieristica, riabilitativa, farmaceutica ed assistenza sanitaria specialistica tramite i presidi e i servizi territoriali dell'Azienda U.S.L..;
- consulenza geriatrica a cura del Consorzio COMARS;
- assistenza psicologica a cura dell'A.I.M.A.;
- attività occupazionali, ricreativo-culturali (, attività manuali, uscite, attività di gioco, proiezioni, lettura quotidiani, ascolto musica ecc.) attraverso animatori ;
- servizio di podologia, parrucchiere, barbiere per gli ospiti residenti;

Tali servizi sono forniti solo all'interno della struttura, pertanto nel momento di un eventuale ricovero in ospedale o assenza per altri motivi, i servizi saranno sospesi come anche ogni prestazioni di tipo assistenziale ed alberghiera.

Il Centro Residenziale non utilizza personale in turno per servizi al di fuori della struttura onde non sottrarre risorse agli ospiti che rimangono in struttura.

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato, dipendente dall'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

L'assistenza religiosa è prestata nel rispetto della volontà e libertà degli ospiti.

- Il servizio di trasporto presso presidi sanitari pubblici o privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (ricoveri ospedalieri programmati, prestazioni di medicina specialistica, esami di laboratorio, ecc.), viene effettuato con personale volontario, se disponibile, altrimenti vengono attivati i parenti o l'ambulanza se richiesta dal medico. Il servizio di trasporto non comprende l'accompagnamento, qualora fosse reso necessario dalle condizioni dell'utente si procederà nell'ordine:
 - 1) a contattare i familiari di riferimento;
 - 2) a contattare eventuali volontari;

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale

la società può valersi. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti di seguito in questa Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano e si basano le nostre attività quotidiane.

Eguaglianza

Ad ogni persona, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche, in base al grado di bisogno riscontrato, sono assicurate opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

Imparzialità

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini assicura ad ogni ospite/utente prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative tra utenti e servizi e l'operatività dei propri operatori si ispirano ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Territorialità

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini si pone come vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il territorio urbano in cui è situata.

Qualità della vita

La struttura per anziani, quale è il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini, si pone come obiettivo della propria attività, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo scopo il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

Partecipazione

Alla persona anziana che risiede il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere mediante questionari di gradimento e modulo reclami.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite/utente e promuovere il benessere. Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto, verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

Le risorse umane rappresentano l'elemento strategico di successo per qualsiasi servizio destinato in maniera mirata alla persona. Per questa ragione il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini, pur consapevole delle esigenze di economicità e di flessibilità indispensabili a garantire la continuità dei servizi in strutture di piccole dimensioni, intende investire nella crescita professionale dei propri collaboratori mediante percorsi di formazione generale sia all'esterno che all'interno della struttura, in un contesto di coinvolgimento, partecipazione e promozione del lavoro di equipe e multidisciplinare.

ORGANIGRAMMA

Personale operante nel Centro Residenziale e Diurno C.Sernini (schema indicativo, riferito a marzo 2017)

Qualifica

| | |
|----------------------------|----|
| Responsabile | 1 |
| Assistente Sociale | 1 |
| Amministrativi | 2 |
| Infermiere | 1 |
| ADB | 12 |
| Addetti alle cucine | 3 |
| Personale Servizi Generali | 3 |
| Servizio lavanderia | 1 |
| Animatori | 2 |
| Riabilitatori | 1 |
| Podologo | 1 |

(MMG)Medici di Medicina Generale convenzionati con la ASL
Geriatra
Psicologo (AIMA)
Religiosi

Ogni operatore della struttura a contatto con gli ospiti è dotato di cartellino di riconoscimento.
Il Comune e' convenzionato con Università' , Istituti privati e Scuole Superiori per tirocini, stage e corsi formativi, inoltre , in collaborazione con il Centro per l'Impiego e le Cooperative del territorio, attiva tirocini di osservazione e formativi .

ELEMENTI SPECIFICI DEL SERVIZIO NEL CENTRO RESIDENZIALE C.SERNINI

L'attività relativa agli ospiti nell'arco delle 24 ore, sia in giorno feriali che festivo, è la seguente:

Mattino : dalle 7.00 alle 13.00

- Igiene accurata dell'ospite
- Bagno degli utenti programmati del giorno
- Dispensa e somministrazione della colazione e relative terapie
- Riordino delle camere

- Attività di animazione, socializzazione, uscite all'esterno
- Attività riabilitative personalizzate o di gruppo in palestra
- Somministrazione di bevande a metà mattina
- Cambio e igiene agli ospiti portatori di ausili monouso
- Sistemazione dell'ospite nel refettorio per il pranzo
- Dispensa e somministrazione del pranzo e relative terapie
- Messa a letto degli ospiti che desiderano il riposo pomeridiano
- Passaggio di consegne tra gli operatori

Pomeriggio : dalle 13.00 alle 21.00

- Alzata degli ospiti del riposo pomeridiano
- Igiene e cambio degli ausili monouso
- Bagno degli ospiti programmati
- Accompagnamento in palestra degli utenti come da piano programma mensile
- Sistemazione degli ospiti in sala animazione
- Distribuzione e somministrazione del break pomeridiano
- Igiene e cambio degli ausili monouso
- Sistemazione degli ospiti in refettorio per la cena
- Dispensa e somministrazione della cena
- Distribuzione delle terapie serali
- Messa a letto e sistemazione per il riposo notturno
- Distribuzione di bevande
- Sorveglianza degli ospiti
- Passaggio di consegne tra gli operatori

Notte : dalle 21.00 alle 7.00

- Sorveglianza degli ospiti passando di stanza in stanza
- Cambio degli ausili monouso ad ospiti particolarmente incontinenti
- Somministrazione di bevande agli ospiti segnalati dal personale infermieristico che necessitano di una maggiore idratazione (specialmente nel periodo estivo)
- Passaggio di consegne tra gli operatori

E' prevista durante la settimana l'attività del parrucchiere/barbiere e una volta al mese della podologa.

Nella struttura oltre alle visite dei MMG , e' presente una volta al mese , anche la Geriatra che elabora progetti individualizzati con i MMG , l'infermiere e i familiari.

ELEMENTI SPECIFICI DEL SERVIZIO NEL CENTRO DIURNO

C.SERNINI

AMMISSIONE PRESSO IL CENTRO DIURNO C. SERNINI

L'ammissione nel Centro Diurno degli anziani è subordinata alla graduatoria redatta dal Comune sulla base della valutazione dell'Assistente Sociale e/o dell'UVM .

La richiesta per l'inserimento deve essere inoltrata al Punto Insieme del Comune o del Distretto Socio-Sanitario su richiesta dell'interessato o della famiglia.

L'attività del Centro Diurno, e' prevista **dalle 9,00 alle 18,00**, dal lunedì al sabato, e comunque secondo orari e calendario concordati tra il Comune e la Cooperativa che gestisce il servizio, le pulizie e la struttura del Centro Diurno. La Domenica e i giorni festivi il Centro Diurno rimane chiuso ed eventuali giorni "ponte".

Gli accessi settimanali, secondo le esigenze degli anziani e delle famiglie, sono concordati con l'Assistente Sociale, secondo un progetto personalizzato.

Una giornata tipo prevede:

Mattino : dalle 9.00 alle 13.00

- Accoglienza ospiti
- Dispensa e somministrazione della colazione
- Attività di animazione, socializzazione, uscite all'esterno
- Attività riabilitative di gruppo in palestra
- Somministrazione di bevande a metà mattina
- Cambio e igiene agli ospiti portatori di ausili monouso
- Sistemazione dell'ospite nel refettorio per il pranzo
- Dispensa e somministrazione del pranzo
- Passaggio di consegne tra gli operatori

Pomeriggio : dalle 13.00 alle 18.00

- Attività di animazione, socializzazione, uscite all'esterno
- Accompagnamento in palestra del gruppo di anziani come da piano programma mensile
- Sistemazione degli ospiti in sala animazione
- Distribuzione e somministrazione del break pomeridiano
- Congedo degli ospiti

AMMISSIONE PRESSO IL CENTRO RESIDENZIALE C.SERNINI

L'ammissione nella struttura residenziale di anziani autosufficienti è subordinata alla graduatoria redatta dal Comune mentre l'ammissione degli ospiti non autosufficienti è subordinata alla graduatoria redatta dall'ASL sulla base della valutazione dell'UVM .

In attuazione della Delibera di GRT n. 995/2016, la Giunta Comunale con atto n. 56/2016 ha approvato l'"Accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti" , con la ASL ,per dare avvio al percorso della libera scelta previsto dalla Regione con delibera GR n.398/2015.

Tale Accordo all'art.3 "Procedure di ammissione" prevede che l'assistito in possesso del progetto personalizzato , al momento della comunicazione del diritto d'acquisto da parte degli Uffici competente della ASL, ha **10 gg** lavorativi di tempo per indicare la struttura prescelta tra quelle accreditate e firmatarie dell'accorto , riportate nel portale

della Regione Toscana e per darne comunicazione ai servizi competenti, che devono autorizzare l'ospitalità presso la stessa struttura entro **2 gg.** lavorativi. La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e struttura prescelta e deve essere fissata entro e non oltre **5 gg.** lavorativi dalla comunicazione dell'assistito del titolo di acquisto da parte dei servizi competenti.

INGRESSO IN STRUTTURA RESIDENZIALE

Prima dell'ingresso in struttura l'assistito o suo legale rappresentante, conferma l'ammissione con una impegnativa e consegna i sottoelencati documenti:

- α) presentazione cartella medica con specificata la terapia farmacologica in atto nonché eventuali referti di analisi cliniche e di visite mediche recenti;
- β) impegno al pagamento;
- χ) dichiarazione relativa alla tutela della riservatezza ex art. 10 L. 675/96;
- δ) capi di vestiario e oggetti per la cura della persona;

Gli ingressi in struttura sono programmati dal Lunedì al Sabato, preferibilmente alle ore 15.00. Richieste d'ingresso in fasce orarie diverse, devono essere concordate con l'Infermiere e l'Assistente sociale.

L'operatore in turno si occuperà dell'accoglienza dell'ospite e dei familiari:

- accompagnandolo nella sua stanza, assegnata;
- fornendo all'ospite e ai familiari tutte le informazioni riguardanti l'organizzazione della struttura di cui è entrato a far parte;
- in caso di eventuali cambiamenti delle condizioni di salute dell'ospite, o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione degli anziani, sarà facoltà dell'infermiere e dell'Assistente Sociale variare il posto letto assegnato.

La visita del MMG, se necessaria, sarà concordata dall'infermiere della struttura nei giorni immediatamente successivi all'inserimento. Negli stessi termini viene effettuata, se necessaria, anche una valutazione da parte del fisioterapista, con relativa compilazione della scheda riabilitativa.

La prescrizione di accertamenti clinici, terapie farmacologiche e trattamenti riabilitativi rimane sempre di competenza del Medico di Medicina Generale.

ABBIGLIAMENTO CONSIGLIATO

Al momento dell'ingresso in struttura residenziale l'ospite deve possedere un corredo "minimo" di abiti e maglieria intima sia per la stagione estiva che per quella invernale, che possa permettergli una certa tranquillità nel caso di cambi frequenti.

VALORI E CONTANTI

Non è consigliato tenere oggetti di valore e significative somme in contanti.

PERMESSI DI USCITA

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura solo se accompagnati da un familiare o da persona di loro fiducia, dandone comunicazione al personale.

ORARI DI VISITA

Ogni giorno dalle 8.00 alle 20.00 i familiari e conoscenti dell'ospite del Centro Residenziale possono far visita in struttura, in piccoli gruppi, tenendo conto che la struttura, ospita anziani non autosufficienti, con particolari patologi o anche in gravi condizioni sanitarie che necessitano di un clima tranquillo e sereno. Le visite, inoltre, non devono essere d'ostacolo alle attività infermieristiche, mediche e assistenziali e nel rispetto di tutti gli ospiti. I Familiari e conoscenti durante le visite possono utilizzare i vari angoli/spazi, stanza refettorio/TV, stanza laboratorio , stanza telefono, siti al piano terra del Centro Residenziale , il parco attrezzato che circonda lo stabile e attenersi alle seguenti regole :

- Attendere fuori dal refettorio durante la preparazione delle tavole e durante la distribuzione dei pasti per ragioni igienico sanitarie ;
- Attendere fuori dalla stanza dell'ospite durante i momenti di igiene e cura del proprio familiare, o nel momento del bagno assistito, per non essere involontariamente di intralcio al personale preposto per tale mansioni;
- Attendere fuori dalle stanze durante la distribuzione dei farmaci.

SERVIZI EROGATI AL CENTRO RESIDENZIALE E DIURNO C.SERNINI

La retta per l'ospitalità nel Centro Residenziale C.Sernini e' di € **39,81** , deliberata annualmente dalla Giunta Comunale .

La retta per l'ospitalità nel Centro Diurno C.Sernini è di € **15,00** per l'intera giornata, € **9,63** per metà giornata con pranzo ed € **7,49** per metà giornata senza pasto ,deliberata annualmente dalla Giunta Comunale.

La compartecipazione al pagamento dal parte del Comune e' determinata, in base all'ISEE, ai sensi del Regolamento Zonale dei Servizi Sociali approvato dal C.C. con atto n. 70/2009 e ss.mm.ii. e dagli atti emanati annualmente dalla Giunta Comunale.

Nella retta sono compresi:

- assistenza alberghiera (alloggio, vitto, pulizie generali, riscaldamento, utenze)
- assistenza tutelare diurna compresa attività di animazione e assistenza tutelare notturna per i residenti
- assistenza geriatrica
- assistenza psicologica
- servizio di fisioterapia per i residenti non autosufficienti e attività motoria
- servizio di podologia e coiffeur per i residenti
- servizio di guardaroba e lavanderia (escluso lavaggio a secco) per i residenti
- spese di gestione e coordinamento.

Non sono calcolate ai fini della retta le spese, che pur erogate in struttura sono attualmente a carico del servizio sanitario per:

- assistenza medica e materiale sanitario;

- trasporto d'urgenza con ambulanza;
- assistenza medica di medicina generale e assistenza specialistica
- Farmaci a carico del SSN

In attuazione della Delibera di GRT n. 995/2016, la Giunta Comunale con atto n. 56/2016 ha approvato l'“Accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti” che tra l'altro all'art. 10)“ Ricovero ospedaliero e altre assenze” prevede:

- Per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 gg o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 gg, verra' riconosciuta alla struttura il 70% della quota sociale;
- In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 gg , assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 gg. e' assicurato il mantenimento del posto letto;
- In caso di ricoveri ospedalieri superiori a 30 gg , assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 gg. e' possibile concordare con la struttura il mantenimento del posto letto con oneri stabiliti in 50% sulla quota sociale a carico dell'assistito.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La somministrazione dei pasti avviene nella sala da pranzo al piano terra.

Per gli ospiti allettati o impossibilitati a raggiungerla, la distribuzione del pasto verrà effettuata nella propria stanza.

Il menù , approvato e vistato dalla ASL nel 2016, è esposto in bacheca e consente diverse possibilità di scelta . Il menù viene personalizzato per coloro che hanno problemi di masticazione, deglutizione o per chi necessita di diete specialistiche legate alle patologie in corso, su richiesta del MMG o dagli specialisti.

Il servizio mensa periodicamente viene sottoposto a verifiche e controlli secondo la normativa HACCP e controlli per la prevenzione della Legionellosi.

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La politica per la qualità del Centro Residenziale e Diurno C.Sernini consiste nel perseguire con determinazione, nel breve e nel lungo termine, i seguenti obiettivi:

- Maggior livello di qualità dei servizi forniti in relazione alle risorse disponibili;
- Impegno alla soddisfazione delle esigenze degli ospiti, dei familiari e degli operatori;
- Garanzia di aggiungere valore all'assistenza attraverso una professionalità in continuo sviluppo;
- Motivazione e soddisfazione dei collaboratori .

Sono attivati programmi di valutazione e miglioramento delle attività. I programmi vengono selezionati in rapporto alle priorità individuate in seguito:

- alle indagini di verifica della soddisfazione verso gli ospiti , i familiari e gli operatori e presentate agli interessati
- all'indagine di clima organizzativo dei dipendenti e collaboratori.

La struttura adempie agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute, dall'ISTAT, e dalla Regione Toscana , ed e' sottoposta a controllo e verifiche da parte della **Commissione di vigilanza strutture della ASL**, secondo la normativa prevista relativamente alla gestione e modalita' organizzative della struttura e al monitoraggio dell'accreditamento.

ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA

E' costituito , con elezione in apposita assemblea , un comitato di rappresentanza dei parenti degli anziani residenti (tre membri effettivi e tre supplenti), integrato con un rappresentante dei sindacati , di durata biennale con lo scopo di :

- realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e familiari nella gestione dei servizi ;
- verificare l'andamento del servizio e proporre suggerimenti e proposte all'Amministrazione ;
- favorire relazioni positive, di solidarietà , amicizia e reciproca comprensione fra l'Amministrazione , gli ospiti ed il personale.

LE PROCEDURE DI RECLAMO

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini garantisce agli utenti e ai loro familiari la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami devono essere presentati, su apposito modulo, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente. Il responsabile risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal responsabile di struttura, possono rivolgersi al Dirigente Area Servizi al Cittadino

RINVIO

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta dei Servizi si fa riferimento al Regolamento Zonale dei Servizi Sociali approvato dal Consiglio Comunale con atto n.70 del 28/9/09, reperibile sul sito del Comune di Cortona www.comunedicortona.it , e alle Delibera di Giunta Comunale, approvate annualmente e all'"Accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti", approvato dalla Giunta Comunale con atto n. 56/2016 ,in attuazione della Delibera di GRT n. 995/2016.

Nello stesso sito sono reperibili i numeri semestrali del giornalino " *InForma Sernini* "