C.i.a.s.s.
Consorzio Isola di Ariano
Servizi Sociali

# CARTA DEI SERVIZI

## Centro Servizi Ing. A. Pedrelli
## ARIANO NEL POLESINE

ARIANO nel POLESINE

*Abbiamo a cuore la tua serenità...*

# 1. SOMMARIO


1. PRESENTAZIONE ..... 3

1.1 LE ORIGINI ..... 3

1.2 LA MISSION ..... 3

1.3 LA VISION ..... 3

1.4 I VALORI ..... 4

1.5 FINE VITA ..... 4

1.6 L' ORGANIZZAZIONE ..... 5

1.7 I FAMILIARI COME RISORSA ATTIVA ..... 5

2. IL CENTRO SERVIZI ANZIANI "ING.ARTURO PEDRELLI" DI ARIANO ..... 6

2.1 MODALITA' DI INSERIMENTO IN STRUTTURA ..... 6

2.2 UNA GIORNATA TIPO ..... 6

3. I NOSTRI SERVIZI ..... 7

3.1 SERVIZI SANITARI ..... 7

3.2 SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI ..... 8

3.3 SERVIZI GENERALI ..... 9

3.4 SERVIZI NON RESIDENZIALI ..... 10

4. LA RETTA ..... 10

5. IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI) ..... 11

6. ORARI DI VISITA ..... 11

7. USCITE DALLA STRUTTURA ..... 11

8. TRASFERIMENTO DI NUCLEO ..... 11

9. PRESENTAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI ..... 12

10. CONTATTI ..... 12

11. ALLEGATI ..... 13

1. elenco indumenti ..... 13
2. prospetto rette ..... 13
3. informazioni utili all'ingresso ..... 13
4. Organigramma ..... 13

# 1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi del Centro Sevizi per Anziani "Ing. Arturo Pedrelli" viene concepita con lo scopo di fornire alle persone interessate una panoramica dei servizi socio-sanitari offerti con chiarezza e trasparenza.
Il presente documento, riveste anche il ruolo di strumento di tutela dei diritti degli Ospiti.
In tal senso la nostra carta dei servizi non si limita ad essere un elenco descrittivo dei servizi, ma un vero e proprio impegno nei confronti degli ospiti e dei loro familiari.

## 1.1 LE ORIGINI

Il Consorzio Isola di Ariano per i Servizi Sociali nasce nel 2001 in seguito all'associazione dei Comuni di Ariano nel Polesine e Corbola con l'obiettivo di gestire in cooperazione le case di riposo presenti nei rispettivi territori ed i servizi sociali non residenziali offerti ai cittadini. Nel corso dell'anno successivo ai comuni convenzionati si aggiunge anche Taglio di Po.
Attualmente il C.I.A.S.S. gestisce il Centro Servizi "Villa Agopian" di Corbola, il Centro Servizi di Ariano nel Polesine "Ing. A. Pedrelli", e il Centro Servizi di Taglio di Po "Madonna del Vaiolo".

## 1.2 LA MISSION

Il Consorzio Isola di Ariano per i Servizi Sociali ha come obiettivo la promozione ed il coordinamento di servizi volti a garantire l'interesse ed il benessere del cittadino, con particolare impegno verso i soggetti fragili sia presenti sul territorio sia accolti nei Centri Servizi. L'organizzazione incoraggia una politica di sicurezza sociale finalizzata allo sviluppo ed alla gestione associata dei servizi sociali ed assistenziali dei comuni aderenti.
Il nostro Centro Servizi persegue l'obiettivo di garantire un ambiente protetto in un'ottica di promozione della qualità della vita, rispetto della persona, supporto delle esigenze e capacità individuali dell'anziano. Tali obiettivi vengono realizzati attraverso un approccio multidimensionale orientato al miglioramento continuo delle prestazioni, nel rispetto degli standard dalla Legge Regionale 22/2002.

## 1.3 LA VISION

Il Consorzio Isola di Ariano per i Servizi Sociali nel corso degli anni ha dimostrato costante attenzione a ricerca ed innovazione, per promuovere lo sviluppo di una metodologia di lavoro orientata al continuo miglioramento. La nostra organizzazione rivolge uno sguardo al futuro sia in termini di formazione dello staff sia in riferimento agli strumenti e servizi operativi impiegati.
Fra gli obiettivi perseguiti è centrale rappresentare al meglio il concetto del *TO CARE,* ovvero prendersi cura della persona in senso globale e garantire un ambiente sicuro e protetto secondo le normative vigenti ed ispirandosi alla metodologia *GENTALCARE®*

## 1.4 I VALORI

Considerata la mission e la vision, il C.I.A.S.S ha scelto di dotarsi di un proprio Sistema per la Gestione della Qualità. Tale scelta riflette la volontà di aspirare al miglioramento continuo delle prestazioni attraverso un sistema di gestione efficace.

I valori ai quali ci ispiriamo sono riferiti a:

**salute**: intesa come benessere globale, rappresentata dalla presa in carico di personale competente ed orientata a garantire prestazioni di prevenzione, cura e recupero delle autonomie in modo personalizzato e interprofessionale.

**socialità**: intesa come il diritto di mantenere i rapporti familiari ed amicali esterni e promuovere lo sviluppo di relazioni significative nel contesto della struttura. Si ritiene fondamentale fornire agli ospiti la possibilità di sentirsi parte della comunità e contestualmente mantenere un legame con le proprie origini.

**autonomia**: intesa come la capacità di decidere per sé nonostante i limiti individuali legati a condizioni fisiche o cognitive. Riteniamo indispensabile riconoscere la possibilità di concretizzare, attraverso progetti individuali, i desideri e le aspirazioni compatibilmente agli ostacoli dati dalla condizione di non autosufficienza. L'autonomia viene intesa anche nella dimensione del rendersi utili, di vedere espresse e valorizzate le capacità, attitudini ed abilità personali impegnandole in modo costruttivo.

**riservatezza**: inteso come il riconoscimento da parte dell'organizzazione di gestire le informazioni personali e sanitarie relative all'ospite con il dovuto riserbo in ottemperanza alle vigenti normative in materia di privacy.

**spiritualità**: intesa come la possibilità di esprimere il proprio credo religioso e le proprie attitudini personali, usufruendo di spazi e servizi adeguati.

Il nostro sistema di qualità si ispira ai succitati valori fondamentali nel rispetto dei diritti dell'ospite e del familiare.

Per onorare i principi sopra esposti è essenziale una conoscenza profonda ed aggiornata delle esigenze dell'anziano e dei suoi familiari che il Consorzio si impegna a tenere in costante considerazione.

## 1.5 FINE VITA

Il Ciass si impegna ad accompagnare l'ospite nella fase del fine vita attraverso una pianificazione condivisa delle cure, in riferimento alla Legge 22 dicembre 2017, n. 219 "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento" che, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 2, 13 e 32 della Costituzione e degli articoli 1, 2 e 3 della Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione europea, tutela il diritto alla vita, alla salute, alla dignità e all'auto-determinazione della persona e stabilisce che nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero e informato della persona interessata, tranne che nei casi previsti dalla legge.

L'Équipe socio-sanitaria si adopera, anche in collaborazione con l'unità operativa delle Cure Palliative dell'Ulss 5 di Adria, ad essere vicino alle persone che soffrono. In tutte queste situazioni mette in campo competenze non solo tecniche, ma anche relazionali ed educative, nutrite dai valori che caratterizzano le professioni di aiuto, offrendo agli ospiti ed ai loro familiari un setting di cura adeguato ai bisogni espressi in questa delicata fase.

## 1.6 L' ORGANIZZAZIONE

Il Consorzio Isola di Ariano per i Servizi Sociali è lo strumento di organizzazione dei soggetti associati, avente personalità giuridica e autonomia gestionale.
Sono organi del Consorzio:

- L'Assemblea consortile
- Il Presidente dell'Assemblea consortile
- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
- Il Direttore.

L'Assemblea consortile, composta dai Sindaci dei Comuni aderenti, è l'organo del Consorzio dotato di autonomia organizzativa. Determina gli indirizzi del Consorzio, tenuto conto degli interessi dei Comuni aderenti, per il conseguimento dei compiti statutari.
Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo, di amministrazione e di controllo dell'attività dell'Ente. Questo è composto da consiglieri nominati dall'Assemblea dei Sindaci dei Comuni consortili, da un Presidente e dal Direttore del Consorzio. Tale organismo dura in carica 5 anni.
Gli Organi dell'Ente si avvalgono della collaborazione giuridico-amministrativa del Segretario del Consorzio.

## 1.7 I FAMILIARI COME RISORSA ATTIVA

L'Ente riconosce nel familiare una risorsa di fondamentale importanza per il benessere globale dell'ospite. Diventa indispensabile promuovere e garantire la sua partecipazione attiva finalizzata a costruire un rapporto di fiducia e sostegno reciproco attraverso spazi di informazione, apertura ed ascolto.
La partecipazione ed il diritto all'informazione si esprimono attraverso il coinvolgimento e la condivisione dei Progetti Assistenziali Individualizzati, mediante colloqui ed incontri con il personale socio-sanitario ed amministrativo. Il Centro Servizi, con il supporto del territorio, favorisce attività di volontariato finalizzate ad offrire agli ospiti vicinanza e supporto.
Il C.I.A.S.S. incoraggia inoltre, come da regolamento vigente per il comitato dei familiari, la costituzione degli organi di rappresentanza all'interno del Centro Servizi.

## 2. IL CENTRO SERVIZI ANZIANI "ING.ARTURO PEDRELLI" DI ARIANO

Il Centro Servizi "Ing. Arturo Pedrelli" è sito nel comune di Ariano nel Polesine in via Aldo Moro n°7/A. La struttura ha una ricettività di 43 posti per ospiti non autosufficienti, organizzata in 2 nuclei nominati Sempreverdi e Girasole che offrono rispettivamente 28 e 15 posti.

### 2.1 MODALITA' DI INSERIMENTO IN STRUTTURA

Le domande per accedere ai Centri Servizi Anziani presenti nell'Azienda Ulss 5 sono raccolte ed istruite dalle assistenti sociali del territorio Comunale di residenza dell'interessato e dalle ULSS dei rispettivi distretti.

A seguito della presentazione della domanda la persona viene valutata dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale che ne definisce, attraverso la valutazione S.Va.M.A, il punteggio e profilo di autonomia con conseguente inserimento nella graduatoria unica distrettuale per assegnazione di impegnativa di residenzialità.

In questa prima fase le assistenti sociali dei Centri Servizi del C.I.A.S.S si occupano di orientare e supportare l'utenza sulle pratiche necessarie all'inserimento in struttura, fornire ai familiari indicazioni sulla documentazione da produrre e su eventuali contributi attivi per la non autosufficienza. Segue poi la fase di pre-inserimento dove l'assistente sociale si occupa di descrivere i servizi offerti, raccogliere i bisogni e la storia di vita dell'anziano per un adeguata presa in carico interprofessionale.

### 2.2 UNA GIORNATA TIPO

Per descrivere brevemente la quotidianità vissuta dai nostri ospiti si rappresenta di seguito una giornata tipo all'interno del Centro Servizi.

Ogni nucleo, pur rispettando linee organizzative di base, struttura piani di lavoro adeguati alle diverse caratteristiche degli anziani che vi risiedono.

La giornata può essere così riassunta:

*Al mattino* il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun ospite, viene riordinata la stanza e servita la colazione;

*durante la mattinata* vengono svolte le attività di assistenza sanitaria ed infermieristica, gli interventi di fisioterapia individuale o in piccoli gruppi, di logopedia, le attività di supporto psicologico ed educativo-animative;

*pranzo* alle ore 11.30 circa viene servito il pasto;

*dopo il riposo pomeridiano* viene servita una bevanda e riprendono le eventuali attività educativo-animative ed occupazionali organizzate nel pomeriggio;

*cena,* tra le 18.00 e le 18.30 viene servito il pasto;

*dopo cena* gli operatori aiutano gli ospiti a prepararsi per la notte. Nel corso della notte sono presenti gli operatori addetti all'assistenza che provvedono a rispondere alle varie necessità.

E' presente l'infermiere attraverso reperibilità notturna.

# 3. I NOSTRI SERVIZI

Ogni figura professionale che opera nel Centro Servizi svolge la propria mansione con lo scopo di garantire il benessere dell'Ospite nella sua globalità. Lo strumento operativo che consente di perseguire tale fine è il Progetto Assistenziale Individualizzato. Il PAI, attraverso la definizione e revisione periodica di obiettivi sociali, sanitari e riabilitativi, consente di offrire un'assistenza funzionale ai reali bisogni del singolo ospite per valorizzare e mantenere le autonomie e capacità residue.

### *Coordinamento dei Servizi*

Il coordinatore dei servizi ha il compito di disporre interventi utili ad assicurare la salute e il benessere dell'utente mediante il coordinamento del personale a lui assegnato, in un'ottica di ottimizzazione delle risorse per il raggiungimento degli obiettivi programmati.
Si occupa di strutturare e mantenere il rapporto con i familiari, svolgere le attività di competenza relative al personale assegnato, ai rapporti con l'Azienda Ulss, alle ditte in appalto ed altri eventuali Servizi Territoriali.
In collaborazione con le figure professionali, definisce le procedure operative relative allo svolgimento dei vari servizi ed al monitoraggio dei processi.

## *3.1 SERVIZI SANITARI*

### *Assistenza Medica*

Tramite apposita convenzione stipulata con azienda Ulss 5 Polesana, il servizio di assistenza medica viene assicurato dal Medico di Medicina Generale (MMG) e prevede la programmazione di visite mensili e/o pianificate in base alle esigenze specifiche degli ospiti. Il medico può richiedere inoltre visite specialistiche esterne qualora si rendano necessarie. Mediante la suddetta convenzione è prevista la fornitura di farmaci e presidi sanitari per i residenti.

### *Assistenza Infermieristica*

Il personale addetto al servizio infermieristico si occupa dell'applicazione dei protocolli infermieristici, della somministrazione dei farmaci, del monitoraggio delle condizioni di salute degli ospiti e l'attivazione di pronto intervento in caso di necessità.
Presso il Centro Servizi "Ing. A. Pedrelli" di Ariano nel Polesine il servizio infermieristico notturno è fornito tramite reperibilità dalle ore 21:00 alle 6:00. In caso di ricovero ospedaliero, all'ospite sono garantiti il trasporto in ospedale e la fornitura degli effetti personali.

### *Servizio Fisioterapico*

Il servizio elabora programmi ed attività con l'obiettivo di recupero, supporto e mantenimento delle capacità residue individuali tenuto conto dei bisogni e delle risorse dell'ospite. Tali programmi vengono periodicamente valutati, condivisi e se necessario modificati.
Oltre alla riabilitazione individuale viene anche effettuata la ginnastica di gruppo per stimolare le capacità motorie e favorire la socializzazione. Nella Struttura è presente una palestra riabilitativa fornita di attrezzi specifici accessibile nell'orario di presenza dei fisioterapisti.

### *Servizio Psicologico*

Il servizio prevede di offrire uno spazio professionale di ascolto all'ospite per favorire l'adattamento alla vita comunitaria e sostegno nel corso della permanenza in struttura. Il ruolo dello psicologo si realizza attraverso la valutazione delle necessità, programmazione di attività di stimolazione cognitiva e colloqui individuali con lo scopo di concorrere al benessere globale dell'anziano. Coerentemente con i modelli di assistenza di riferimento, il servizio viene fornito come supporto anche ai familiari ed al personale.

### *Servizio Logopedico*

Il servizio prevede riabilitazione logopedica che consiste nella prevenzione e trattamento delle patologie del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione. Individua programmi riabilitativi psico-cognitivi relazionali e comunicativi, periodicamente valutati e condivisi con l'equipe multi-professionale.

### *Servizio farmacia*

Il Servizio Farmacia del CIASS fa capo ad un Farmacista interno, regolarmente iscritto all'Ordine dei Farmacisti, che supporta i medici nella prescrizione delle terapie farmacologiche sulla base del Prontuario Terapeutico fornito dall'Aulss5 Polesana. Nella Farmacia del CIASS si preparano le terapie farmacologiche mediante un Sistema Automatizzato di dispensazione della terapia solida orale per singolo Ospite. Tale sistema riduce i tempi di preparazione, migliora la qualità del servizio infermieristico e riduce gli errori legati alla somministrazione della terapia. Il servizio gestisce e monitora il fabbisogno di farmaci evitando inutili sprechi.

## *3.2 SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI*

### *Servizio Sociale*

Il servizio cura le richieste relative all'accoglienza in struttura, inserimento e dimissione dell'ospite in collaborazione con le altre figure professionali operanti nel CIASS e nella rete territoriale dei servizi, fornisce supporto e consulenza sociale ai familiari di riferimento ed all'ospite.

### *Servizio Assistenziale*

Il servizio di assistenza diretta alla persona è garantito H24 da Operatori Socio Sanitari qualificati in conformità agli standard previsti dalla Regione Veneto.
Il servizio svolge attività di natura assistenziale che riguardano la cura della persona nel rispetto dell'individualità e dei bisogni specifici.
L'obiettivo generale è quello di offrire un'assistenza alla persona nel senso più completo, compensando i limiti legati alla condizione di non autosufficienza attraverso un ambiente sicuro ed un programma volto a promuovere le autonomie/capacità residue per migliorare la qualità della vita.
Gli ospiti, in questa prospettiva, vengono coinvolti in varie attività che tengono conto delle loro abitudini precedenti e dei loro interessi come ad esempio attività occupazionali, uscite, ascolto

di musica, balli, canti, laboratori, momenti di spiritualità, coinvolgimento nella vita quotidiana del nucleo e stimolazione nella cura della propria persona sempre nel rispetto dell'autonomia e della libertà di scelta.

### *Servizio Socio-Educativo*

Il servizio educativo prevede l'elaborazione di progetti orientati a stimolare le capacità e competenze individuali attraverso momenti di condivisione e divertimento. Le attività proposte spaziano tra tombola, lettura, canto, laboratori creativi, ginnastica di gruppo ed uscite. Durante l'anno vengono proposte feste a tema, finalizzate a fornire agli ospiti un orientamento temporale godendo in compagnia di cibo e buona musica.
Il Servizio Educativo si avvale della collaborazione di volontari che rappresentano una preziosa risorsa per instaurare relazioni significative e affrontare insieme momenti di vita quotidiana.
Per favorire i contatti tra l'ospite ed i familiari che vivono lontani è garantito il servizio gratuito di videochiamata.

## *3.3 SERVIZI GENERALI*

### *Servizio di Ristorazione*

Il servizio di ristorazione propone, mediante un unico centro cottura, situato presso la sede Centrale, la preparazione di un menù vario e stagionale pianificato nel rispetto delle tradizioni alimentari territoriali. I pasti vengono veicolati presso la struttura di Ariano con mezzo dedicato nel rispetto delle linee guida per la ristorazione residenziale.
Il servizio è organizzato in modo flessibile indicativamente secondo i seguenti orari:
- colazione dalle ore 8:30
- pranzo dalle ore 11:30
- merenda 15:00
- cena 18:00

### *Servizio di Trasporto ed Accompagnamento Visite*

Il servizio è compreso nella retta e prevede il trasporto ed accompagnamento degli ospiti a visite e controlli programmati su prescrizione medica.

### *Servizio di Lavanderia e Guardaroba*

All'ospite viene fornita tutta la biancheria (da letto, da tavola e da bagno) ad esclusione di quella personale.
Quest'ultima viene trattata secondo specifiche pratiche di lavaggio e disinfezione e, al fine del riconoscimento, viene apposta specifica etichetta.

### *Servizio di Parrucchiere e Podologo*

Il servizio di parrucchiere è compreso nella retta e assicura un taglio e due pieghe al mese. Le barbe agli uomini vengono eseguite quotidianamente dal personale.
Il servizio di podologia, anch'esso incluso, è periodicamente programmato, in riferimento alle esigenze specifiche degli ospiti.

### *Servizio Religioso*

Presso il Centro Servizi è possibile accedere a specifici spazi dedicati al raccoglimento spirituale e per seguire le funzioni religiose.

## *3.4 SERVIZI NON RESIDENZIALI*

Il Ciass gestisce in nome e per conto del Comune di Ariano nel Polesine i seguenti servizi:

| | |
|---|---|
| ASSISTENZA DOMICILIARE | Sulla base delle esigenze assistenziali accertate da assistente sociale competente, il servizio prevede l'attivazione di personale qualificato per offrire supporto sociale, igienico sanitario e ambientale. Il Servizio viene attivato rivolgendosi all'Assistente Sociale del Comune e prevede la compartecipazione di spesa dell'utente sulla base della dichiarazione ISEE. Le tariffe vengono annualmente determinate dalle amministrazioni comunali. |
| PASTI A DOMICILIO | La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata presso l'ufficio servizi sociali dei Comune di Ariano nel Polesine. |

# *4. LA RETTA*

La retta alberghiera è costituita da una quota vitto/alloggio e da una sanitaria-assistenziale, è soggetta alle modifiche conseguenti alle variazioni del costo della vita e l'Assemblea dei Sindaci delibera il suo aggiornamento, di norma ad inizio anno.
Qualora l'ospite si assenti dalla struttura per ricoveri ospedalieri beneficerà di una riduzione della parte di retta riferita al solo vitto (come meglio specificato nel regolamento interno vigente).
Sono compresi nella retta i seguenti servizi:

- Assistenza sanitaria
- Assistenza socio-sanitaria
- Farmacia
- Riabilitazione fisioterapica e logopedica
- Sostegno psicologico
- Assistenza sociale
- Attività socio-educativa e di animazione
- Podologo e Parrucchiere
- Ristorazione
- Lavanderia
- Trasporto ed accompagnamento per visite

Non sono compresi nella retta i seguenti servizi:

- Farmaci che non rientrano nel prontuario ospedaliero
- Servizi extra del parrucchiere (tinta, permanente, …).

## 5. IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Il PAI è uno strumento operativo alla base dell'assistenza offerta e viene redatto per ciascun ospite a seguito di valutazione interprofessionale.

La definizione del PAI segue quattro fasi:

Conoscenza mediante valutazione globale e interprofessionale della condizione di bisogno dell'anziano.

Definizione degli obiettivi di salute e benessere da perseguire tenendo conto dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili.

Sviluppo di programmi operativi stabilendo modalità e tempi di realizzazione nonché risorse impiegate.

Verifica dei risultati raggiunti allo scadere dei tempi previsti dal PAI, o alla luce di eventuali variazioni significative.

Il PAI viene definito e condiviso con l'ospite o il familiare in fase di inserimento e periodicamente aggiornato (almeno due volte l'anno) tenendo conto dell'evoluzione della situazione complessiva della persona.

## 6. ORARI DI VISITA

Le visite sono sempre consentite compatibilmente con le attività quotidiane dell'ospite. Gli orari vengono definiti solo indicativamente, la mattina dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

## 7. USCITE DALLA STRUTTURA

Il familiare che intende accompagnare l'ospite fuori dalla struttura deve richiedere preventivamente l'autorizzazione al coordinatore dei servizi. Prima di uscire dalla struttura sarà necessario firmare l'apposita modulistica relativa all'assunzione di responsabilità ed avvisare infermiere e OSS.

## 8. TRASFERIMENTO DI NUCLEO

I trasferimenti di stanza o di nucleo verranno decisi dall'equipe e potranno avvenire in seguito ad un eventuale cambiamento della condizione di salute, particolari difficoltà di relazione con gli altri ospiti o per esigenze di tipo organizzativo.

## 9. PRESENTAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il C.I.A.S.S garantisce la tutela della persona ospitata anche attraverso la possibilità di presentare eventuali osservazioni e suggerimenti su servizi offerti. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e trovare le migliori soluzioni possibili.
La presentazione di reclami e/o suggerimenti può essere effettuata in forma verbale rivolgendosi al coordinatore o all'assistente sociale negli orari di ricevimento, oppure in forma scritta mediante modulistica a disposizione presso i Centri Servizi.

## 10. CONTATTI

Per ottenere informazioni qualificate è opportuno che l'utente si rivolga alla persona competente per ogni aspetto specifico.
È possibile inoltre consultare il nostro sito: www.ciass.it per aggiornamenti ed informazioni.
La tabella seguente fornisce indicazioni in merito:

| Quali informazioni | A chi chiedere |
|---|---|
| Aspetti relativi ai pagamenti rette | Resp. Ufficio Rette<br>**0426/45425 area 2 int 1** |
| Aspetti sanitari e relativi alle cure | Medico e/o Infermiere<br>**0426/71960 int 1** |
| Aspetti legati all'assistenza quotidiana | Coordinatore<br>**345/2961556** |
| Aspetti di segretariato sociale (richiesta contributi, domande d'ingresso, nomina amministratore di sostegno, …) | Assistente Sociale<br>**351/7404443** |

## 11. ALLEGATI

1. ELENCO INDUMENTI

2. PROSPETTO RETTE

3. INFORMAZIONI UTILI ALL'INGRESSO

4.! ORGANIGRAMMA