

Carta dei Servizi

Comunità Integrata Terranoa

Gentile Ospite,

La salutiamo cordialmente e Le auguriamo che il Suo ingresso nella Comunità Integrata Terranoa avvenga nel migliore dei modi, augurandole un soggiorno sereno e confortevole.

Da parte nostra, desideriamo assicurarLe il massimo impegno e disponibilità per rendere la Sua permanenza piacevole e sicura.

A tal fine, Le presentiamo la Carta dei Servizi aggiornata, uno strumento prezioso che tutela i Suoi diritti e ci aiuta a migliorare continuamente l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

La invitiamo a leggere con attenzione questo documento, che illustra i diversi aspetti della vita nella nostra Comunità. Al momento dell'inserimento, l'Amministrazione rinnova il proprio impegno a perseguire e migliorare costantemente gli obiettivi prefissati.

Le informazioni contenute nella Carta Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti, vivere al meglio la Sua permanenza e comprendere come il Suo contributo possa agevolare il lavoro degli operatori socio-sanitari.

Cordialmente,

La Direzione

1. COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi fornisce informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, ai servizi offerti, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite e alle modalità di tutela.

È uno strumento utile per orientare l'utente, le famiglie e i servizi territoriali (comuni, ASL) sui contenuti e le modalità del trattamento offerto, nonché sugli aspetti logistici e alberghieri.

Siamo convinti che il Suo aiuto sia fondamentale per il miglioramento del nostro lavoro; Le saremo sempre grati per segnalazioni e suggerimenti.

Buona permanenza.



2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità Integrata Terranoa si trova a Olbia, in via Malpighi n. 1, facilmente raggiungibile dalla città e dai paesi della Gallura. È a circa 3 km dal Presidio Ospedaliero "Giovanni Paolo II".

L'edificio, circondato da un'ampia area verde, è inserito in un contesto urbano che favorisce l'integrazione con i servizi socio-sanitari territoriali (ospedali, servizi sociali e assistenziali).

La struttura, ai sensi dell'art. 13 del D.P.Reg. n. 4/2008, accoglie persone anziane non autosufficienti (ultra sessantacinquenni) con patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate e non assistibili a domicilio.

La Comunità fornisce assistenza programmata di natura relazionale, medica e infermieristica, finalizzata al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute e del benessere psicofisico degli ospiti.

Sono inoltre promosse attività ricreative e di riattivazione, finalizzate alla socializzazione e al benessere globale dell'anziano.

3. LA COMUNITÀ INTEGRATA TERRANOA

La struttura dispone di 30 posti letto e di 2 posti in pronta accoglienza, distribuiti su due piani progettati per comfort, accessibilità e funzionalità:

Piano Terra:

Uffici amministrativi

Palestra attrezzata per fisioterapia e attività occupazionali

Sala attività per incontri e momenti di socializzazione

Primo Piano:

Camere di degenza (singole, doppie e triple) con bagno privato

Infermeria

Sala pranzo

Veranda esterna per relax e socializzazione

L'edificio è dotato di ascensore accessibile e privo di barriere architettoniche, nel rispetto della normativa vigente sull'accessibilità. Tutti gli spazi, interni ed esterni, sono fruibili dagli ospiti.

4. AUTORIZZAZIONE

La struttura è autorizzata dal SUAPE del Comune di Olbia con Provvedimento Unico SUAPE 02371190907-24112022-0919-556279 del 16.12.2022. Gli spazi comuni interni ed esterni sono accessibili a tutti gli ospiti, per favorire la socializzazione e migliorare la qualità della vita.

5. MODALITÀ D'ACCESSO - LISTA D'ATTESA - DIMISSIONI

L'accesso può avvenire:

- Privatamente
- Tramite il Punto Unico di Accesso (PUA) ASL con valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Territoriale (UVT).

Con il verbale dell'UVT, l'utente può presentarsi presso la Comunità per essere inserito nella lista d'attesa, secondo ordine cronologico, urgenza e tipologia di posto letto disponibile.

Documenti richiesti all'ammissione:

- Certificato medico del medico di famiglia
- Certificati specialistici (geriatra, fisiatra, neurologo, psichiatra)
- Verbale autorizzativo UVT con indicazione del profilo assistenziale Comunità Integrata

Effetti personali da portare:

- Biancheria personale correttamente etichettata
- Ausili personali

Si raccomanda di non portare oggetti di valore o denaro, in caso di smarrimento la Direzione si solleva di ogni responsabilità.

L'ospite o i familiari devono indicare una persona di riferimento per eventuali urgenze.

Le dimissioni degli Ospiti residenti presso la struttura devono essere comunicate su richiesta dell'interessato o chi per lui in forma scritta (mezzo raccomandata o mezzo mail o consegnate a mano negli uffici amministrativi con prova di accettazione) con un preavviso minimo di 15 (quindici) giorni. Tutti gli extra dovranno essere saldati alla dimissione. Qualora l'Ospite lasci la Struttura senza preavviso, il pagamento del corrispettivo per la retta proseguirà in ogni caso per altri 15 giorni. La richiesta di dimissione dell'ospite da parte della Direzione può avvenire per le seguenti motivazioni:

a) per accertata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza;

b) per assenza ingiustificata superiore ai 15 giorni;

c) per morosità (si considera moroso l'ospite che non ha provveduto al pagamento della retta) avrà un preavviso di almeno 30 giorni e la camera deve essere lasciata libera tassativamente nella data indicata sulla disdetta scritta.

In caso di decesso vengono avvertiti immediatamente i familiari o le persone referenti dell'Ospite. Il corrispettivo per la retta è dovuto per 5 giorni dalla data in cui la camera è resa effettivamente libera. Sarà cura della persona referente dell'ospite, procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant' altro di proprietà del defunto agli aventi diritto che dovranno produrre necessaria documentazione.

6. LA RETTA

All'ingresso è richiesto il versamento di un acconto sulla prima mensilità. La fattura viene emessa a fine mese e deve essere saldata entro il 15 del mese successivo, preferibilmente tramite bonifico bancario.

Tariffe vigenti per nuovi ingressi:

Camera tripla: €75,00

Camera doppia: €80,00

Camera singola: €85,00

L'utente può riferirsi ai servizi sociali del Comune di residenza per eventuali richieste di integrazione al pagamento della retta socio-alberghiera. Le rette indicate sono ominicomprehensive di eventuali integrazioni riconosciute dai servizi sociali.

La retta comprende:

- Vitto e alloggio
- Assistenza infermieristica
- Attività educative e recreative
- Fisioterapia semplice di mantenimento

Servizi aggiuntivi inclusi:

- Servizi alberghieri: colazione, pranzo, merenda e cena
- Pulizia, sanificazione e lavanderia piana
- Comfort in camera (bagno privato, riscaldamento, climatizzatore)
- Assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria e animazione

Servizi non inclusi:



- Farmaci di fascia C
- Trasporti in ambulanza
- Visite specialistiche private
- Lavanderia dei capi personali (€80/mese)
- Parrucchiere, estetista e podologo
- Servizio TV in camera

7. FINALITÀ

La Comunità eroga prestazioni assistenziali, relazionali, mediche, infermieristiche e riabilitative per:

- Garantire cure igienico-sanitarie, infermieristiche e riabilitative continuative
- Soddisfare le necessità primarie
- Mantenere e recuperare le capacità residue degli ospiti
- Salvaguardare dignità e diritti individuali, intimità, privacy e abitudini culturali, religiose e politiche
- Personalizzare l'intervento con un progetto individualizzato
- Favorire momenti di socializzazione
- Coinvolgere la famiglia, che influisce sulle scelte e obiettivi dell'ospite
- Assicurare integrazione professionale e organizzativa tra operatori

8. LE RISORSE UMANE

La Comunità integrata per anziani opera in regime residenziale e garantisce la presenza di personale socio – assistenziale, socio sanitario ed educativo in possesso di adeguato titolo e/o qualificazione in relazione alle caratteristiche di non autosufficienza degli ospiti e alla tipologia di interventi e servizi da erogare.

Sono presenti le seguenti figure professionali:

Responsabile di struttura – Giusy Spano

Responsabile del coordinamento assistenziale – Michela Deiana

operatori socio-sanitari

tecnico della riabilitazione

educatori professionali

addetti ai servizi generali e di pulizia

manutentore

addetto amministrativo

9. MODALITA' ORGANIZZATIVE

La Comunità Integrata Terranoa è una Comunità che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso la Comunità Terranoa

Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini degli ospiti;

- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal personale sanitario.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- Presenza di una Unità Operativa composta da personale interno.
- Modalità di lavoro in equipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.

Giornata Tipo

06:00 – 08:30 Alzata Ospiti e cura personale

08:30 – 09:00 Somministrazione terapia farmacologica e colazione

09:00 – 11:45 Animazione e socializzazione – attività fisioterapica

11:45 – 13:00 Somministrazione terapia farmacologica e pranzo

13:00 – 14:30 Riposo pomeridiano

15.30 – 16.00 - Merenda di metà pomeriggio

15:30 – 18:00 Relax - Attività ludico ricreativa – attività fisioterapica

18:00 – 19:00 Somministrazione terapia farmacologica e cena

19.00 – 21.00 Messa a letto degli Ospiti per la notte

21:30 – 06:00 Riposo notturno

10. UNITA' OPERATIVA INTERNA

All'interno della Comunità Integrata è presente l'Unità Operativa Interna (U.O.I.) che si occupa delle modalità di erogazione e funzionamento del servizio, nonché delle modalità di verifica e valutazione periodica del paziente.

L' Unità Operativa Interna a un'equipe multiprofessionale è composta da figure con competenze specialistiche e figure con competenze gestionali, che garantisce flessibilità e attenzione ai bisogni dell'ospite e del territorio di riferimento, e che ha il compito di definire i Piani Assistenziali Individualizzati e i Piani Educativi Individualizzati, proponendo eventuali modifiche strutturali e organizzative ed effettuando opportune verifiche.

L'UOI è composta da: Responsabile di Struttura, Medico di Medicina Generale dell'ospite, Responsabile Area Socio Sanitaria, Infermiere, Fisioterapista ed Educatore Professionale.

L' equipe della struttura ha la responsabilità di:

- Effettuare la valutazione multidimensionale dell'ospite, valutando la necessità di disporre eventuali approfondimenti;
- Stilare piani educativi individualizzati e piani di assistenza individualizzati;
- Analizzare l'efficienza e l'efficacia degli stessi;
- Effettuare la valutazione dei risultati raggiunti;
- Analizzare eventuali scostamenti rispetto al risultato atteso, individuandone cause e proponendo soluzioni;
- Ridefinire, nel caso di raggiungimento o meno dei risultati attesi, il nuovo programma di intervento;
- Acquisire informazioni e formulare progetti/proposte in ordine a modifiche strutturali ed organizzative;
- Elaborare percorsi operativi di carattere generale;
- Fornire informazioni di carattere sanitario e sociale ai servizi sociali e al medico di medicina generale al momento della dimissione dalla struttura attraverso l'elaborazione del PAI e il foglio di dimissione.

11. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'unità socio-sanitaria interna redige il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. Il PAI viene rivalutato ogni volta che si verificano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata, in alternativa sempre prima della scadenza del verbale rilasciato dall' UVT. Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:



Comunità Integrata Terranoa

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla residenza;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;

12. SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

La società Villa San Giuseppe S.r.l. è dotata di certificazione di qualità per progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari-assistenziali per anziani e disabili secondo quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015. L'organizzazione è dotata di un piano interno di audit e verifica trimestrale e di certificazione annuale da parte dell'ente Bureau Veritas. E' presente la figura del RGQ che ha il compito di monitorare i processi relativi al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti e definiti dalla politica per la qualità aziendale. La struttura, al fine del miglioramento della Qualità, competenza e servizio offerto, ha attivo un sistema di monitoraggio e di rilevazione della soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari o Tutori. Vengono raccolti tramite una scheda dedicata disponibile all'ingresso della struttura compilata in forma anonima.

La Comunità Integrata Terranoa si impegna a lavorare in costante raccordo con le istituzioni costituenti la rete di servizi del territorio tramite incontri programmati di aggiornamento.

Viene garantito il monitoraggio e verifica dei bisogni di ogni utente, assicurando una costante comunicazione ai soggetti istituzionali che hanno in carico l'ospite (servizio sociale inviante e qualunque altro servizio del distretto territorialmente competente, che risulti coinvolto)

13. SERVIZI OFFERTI

La Comunità integrata Terranoa è deputata ad accogliere la persona e a rispondere alle sue esigenze con un ventaglio di prestazioni, da quelle più elementari di cura e protezione generale, a quelle più complesse del sostegno psico-affettivo e delle relazioni interpersonali.

I servizi che saranno assicurati riguardano, in modo variabile:

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI E SANITARIE: Per prestazioni assistenziali si intende l'assistenza diretta alla persona (es. igiene personale, aiuto nella vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti, dei farmaci, aiuto nello svolgimento di piccole attività,

mobilitazione, protezione e vigilanza continua, ecc.). E' garantito il servizio infermieristico che si intende assicurare con la presenza dell' infermiere professionale che seguendo le indicazioni mediche somministra i farmaci e vigila sulla salute dell'ospite. L'assistenza medica, oltre che con la presenza dell'infermiere, viene garantita attraverso i medici di base e i servizi di assistenza specialistica delle ASL.

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE: Il Servizio tecnico-riabilitativo viene garantito attraverso il fisioterapista che elabora programmi di riabilitazione ed esegue attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle diverse disabilità.

Relativamente ai servizi sanitari suddetti, vengono garantite le prestazioni programmate mediche e infermieristiche ritenute necessarie per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato per la Comunità Integrata.

PRESTAZIONI EDUCATIVE/ANIMATIVE: L'educatore professionale nella sua funzione di curare e mantenere le capacità residuali, coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti con il responsabile di struttura e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

- attività ludiche;
- laboratori con attività manuali e di stimolazione cognitiva;
- rapporti individuali;
- uscite esterne alla struttura al fine di promuovere la socializzazione e il miglioramento del tono dell'umore;

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, dettato, colorazione mirata di disegni ecc.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE: La preparazione dei pasti è affidata ad un catering esterno alla struttura. Il menù giornaliero è predisposto dal servizio nutrizionale della ditta che ha in appalto la fornitura dei pasti, esso viene reso noto agli Ospiti e ai familiari tramite affissione nella bacheca della Comunità. Eventuali diete particolari (a causa di allergie o intolleranze) dovranno essere richieste dai familiari/ADS al momento dell'ingresso in struttura e comunque certificate dal medico di base.

I pasti sono serviti e consumati in sala pranzo, salvo motivi di salute, che rendano più opportuna la consumazione nella propria camera.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:



Colazione h.8.00 - 9.00

Pranzo h. 12.00 - 13.00

Merenda h. 15.00 – 15.30

Cena h. 18.00 – 19.00

In caso di necessità è previsto il supporto all'alimentazione e all'idratazione da parte dell'operatore socio- sanitario. È vietato portare cibo agli Ospiti dall'esterno.

SERVIZIO LAVANDERIA: La Comunità Integrata Terranoa si avvale di un servizio di Lavanderia esterna alla struttura offrendo un servizio completo, con una tariffa mensile. Gli indumenti dovranno essere correttamente contrassegnati al momento dell'ingresso in struttura.

SERVIZI GENERALI: All'interno della Struttura è presente in favore degli ospiti il servizio di igiene degli ambienti svolto quotidianamente dal personale ai servizi di pulizia, tali operazioni saranno con frequenza giornaliera, da effettuarsi nelle stanze e nelle parti comuni dello stabile

ASSISTENZA RELIGIOSA: La Comunità Integrata Terranoa garantirà per gli ospiti di fede cattolica la celebrazione della Santa Messa e la Comunione.

SERVIZIO PARRUCCHIERE ED ESTETISTA: Presso la struttura è attivo il servizio parrucchiere ed estetista per prestazioni di manicure e pedicure estetica. Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno preventivamente prenotati.

14. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti Comunità Integrata Terranoa vengono effettuati nel rispetto dei principi di seguito elencati:

Eguaglianza

La Comunità Integrata Terranoa, si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Il Nostro personale prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessità, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere



Imparzialità

Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

Umanità

L'attenzione centrale dei Nostri operatori è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione

La Direzione della Comunità Integrata Terranoa, intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra L'Ente stesso e l'utenza; favorisce inoltre la predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente e rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;

15. RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI ALLA PERSONA

La Comunità Integrata Terranoa si impegna ad adottare la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito riportata integralmente.

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive modificazioni.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

16. ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

La Comunità Integrata Terranoa, al fine di tutelare e garantire per i propri Ospiti il corretto svolgimento dell'igiene, cura, vestizione, alimentazione e riposo pomeridiano, consente



l'accesso ai visitatori il mattino, dalle ore 09.30. alle ore 11.30 e nel pomeriggio, dalle ore 16.00 alle ore 17.30, sempre previo appuntamento con il personale preposto. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso tutti. In caso di situazioni critiche, e previa autorizzazione della Direzione, è consentita la presenza al di fuori degli orari indicati. È possibile prenotare uscite degli ospiti all'esterno della struttura, sempre accompagnati da un familiare di riferimento.

17. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La Comunità Integrata Terranoa garantisce la messa a disposizione di spazi adeguati (sala polivalente) per le attività svolte da associazioni di Volontariato con specifica competenza nel campo delle persone anziane e/o delle persone con disabilità portatori. Le attività svolte, da educatori professionali, sono di intrattenimento tipo ludico e culturale.

18. ASSICURAZIONE

La Società Villa San Giuseppe SRL gestore della Comunità Integrata provvede a sue spese a stipulare idonee polizze assicurative a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli Ospiti, dal personale o dai volontari.

19. MODALITA' DI RICORSO E INDENNIZZO

Gli Ospiti o i familiari o gli Amministratori di Sostegno possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o loro rivolti mediante la compilazione di apposita modulistica disponibile all'ingresso della Comunità Integrata Terranoa. La segnalazione o il reclamo potrà essere consegnato personalmente dall'interessato, durante gli orari in cui è presente il Responsabile del Servizio, in caso diverso in maniera anonima all'interno della cassettona posta all'ingresso della struttura. Una volta ricevute, vengono trasmesse al Responsabile del Servizio il quale provvede ad avviare e seguire l'intero iter procedurale del reclamo. Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il Responsabile, in collaborazione con gli operatori dell'équipe, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicata all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Questi riceve una risposta al reclamo presentato entro sette giorni dalla ricezione dello stesso da parte della Comunità Integrata Terranoa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni. Nel caso di accesso diretto viene immediatamente stabilito un indennizzo adeguato pari alla restituzione della somma erogata quale riconoscimento per il servizio non goduto.

18. INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico o suo delegato.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico è situato presso l'Ufficio Amministrativo ed è aperto secondo le modalità di seguito riportate.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Orario apertura

Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 19.00

Sabato: dalle 09.00 alle 12.00

Telefono 0789/22766 - 3453486274

e- mail info.olbia@villasangiuseppesrl.com

La Direzione

Comunità Integrata Terranoa