



CARTA DEI SERVIZI
della
CASA RESIDENZA DI MINERBIO



Presentazione

La Carta dei Servizi è una guida contenente le informazioni indispensabili per tutti coloro che cercano una risposta ad un bisogno immediato e contingente di informazione sul nostro servizio residenziale.

Con questo documento intendiamo dare maggiori garanzie e trasparenza nella modalità dei servizi erogati, sia nei confronti degli Ospiti che degli Enti Pubblici (Comuni, Province e Regione) e della Azienda Sanitaria Locale che ha in convenzione gran parte dei posti disponibili della Casa e che indica i parametri da rispettare per rientrare nei canoni previsti dalla delibera reg. 514 del 20/4/2009 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari.

L'obiettivo principale è quello di fornire un quadro completo delle prestazioni e dei servizi offerti dalla nostra Casa.

Con lo strumento della Carta dei Servizi vogliamo favorire l'informazione, la semplificazione burocratica e soprattutto la qualificazione dei servizi; attraverso la collaborazione degli Ospiti e degli Operatori, che invitiamo ad essere attivi nel segnalare e suggerire, in un rapporto franco, quanto può essere utile per migliorare e migliorarci.

Questo documento non è quindi un semplice adempimento formale, ma uno strumento in più per tutti: la Casa, gli Ospiti e i cittadini.

Il Coordinatore
Massimo Savigni

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento mirato a far conoscere l'attività socio-assistenziale, sanitaria e riabilitativa realizzata all'interno della Casa.

E' rivolta agli Ospiti della Casa, ai loro familiari e a tutte le persone che desiderano conoscere più approfonditamente il funzionamento, le prestazioni erogate, le funzioni e l'attività delle diverse professionalità che vi operano.

Il documento vuole dare trasparenza all'attività svolta, alle modalità seguite e nel contempo richiedere la collaborazione degli Ospiti e dei loro familiari attraverso consigli, suggerimenti e segnalazione di eventuali disservizi.

La presente Carta potrà essere modificata, dandone opportuna informazione agli Ospiti e ai familiari.

La Casa Residenza di Minerbio

La Casa Residenza di Minerbio è una struttura residenziale ubicata all'interno di un parco pubblico di circa 4800 mq. nel centro di Minerbio, in piazza C. Battisti n°1. Vi si accede dalla strada principale e l'edificio è situato subito sulla destra di esso. Sede di diverse manifestazioni, il parco è frequentato da bambini con i genitori, da numerose persone di tutte le età e per gli Ospiti della Casa, che nella bella stagione vivono molto all'esterno, rappresenta il "contatto" con la comunità.

La Casa ha sede nella villa Rusconi, edificio storico e prestigioso del paese e in un'altra costruzione più recente, annessa alla villa, situata anch'essa interamente nel parco.

L'ubicazione è particolarmente vantaggiosa; infatti la fermata dell'autobus ed il Cinema/Teatro sono di fronte alla struttura. La farmacia, tre bar ed il centro anziani si trovano nel raggio di 50 metri. Sono vicini e facilmente raggiungibili la sede del mercato settimanale, il supermercato, l'edicola, gli uffici comunali, la parrocchia, la pizzeria da asporto, diversi ristoranti e altri negozi.

La Casa rivolge la sua attività ai cittadini del Comune di Minerbio e del Distretto Pianura Est. La Casa è organizzata su 2 piani e suddivisa in due nuclei. Il piano terra è dedicato a spazi comuni quali soggiorni, locali per animazione, palestra, ambulatorio, uffici, spogliatoio del personale, lavanderia e guardaroba, centro smistamento pasti e lavaggio stoviglie, reception.

La Casa è accreditata, in ottemperanza ai requisiti previsti nella delibera regionale 514 del 20/4/2009, per accogliere 49 Ospiti, di cui 46 convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale e 3 ad uso privato.

I recapiti della Casa sono:
telefonico 051-878489
fax 051-877683

Modalità per l'accesso alla Casa Residenza di Minerbio

Ospiti non autosufficienti e convenzionati con Distretto ASL

Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con il Distretto Sanitario Pianura Est. L'Ospite non autosufficiente e/o la famiglia che desidera accedere alla Casa per occupare un posto in convenzione, deve rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza, il quale provvederà ad avviare la procedura, sino all'inserimento dell'Ospite nella graduatoria pubblica di distretto.

Quando arriva il momento dell'inserimento nella Casa, i familiari verranno contattati per un incontro conoscitivo.

Ospiti autosufficienti e non autosufficienti posti privati

Per ciò che attiene i posti non convenzionati, la richiesta va inoltrata direttamente al Coordinatore della Casa, e verrà quindi inserita nella graduatoria interna, che viene aggiornata annualmente. Il criterio di selezione è prioritariamente dato dalla data di presentazione della domanda (in casi eccezionali, se debitamente documentati, la graduatoria per data è superata dalla condizione di “emergenza sociale”).

Quando arriva il momento dell'inserimento nella Casa, i familiari verranno contattati per un incontro conoscitivo.

Servizi offerti

- **Ospitalità continuativa ad Ospiti non autosufficienti nei posti convenzionati:** sono disponibili 46 posti per Ospiti non autosufficienti non più assistibili al proprio domicilio;
- **Ospitalità ad Ospiti autosufficienti o parzialmente non autosufficienti su posto privato;** sono disponibili 3 posti;
- **Ospitalità temporanea:** offre cure ed assistenza per periodi transitori a Ospiti autosufficienti o temporaneamente non autosufficienti. Il Servizio ha scopi sociali e desidera dare una risposta ai bisogni delle famiglie in momenti di difficoltà con inserimenti di sollievo o per rispondere ad urgenze temporanee, compatibilmente alla disponibilità di posti letto;

Nell’ambito delle diverse tipologie di Ospitalità vengono erogati i seguenti servizi:

Servizio alberghiero:

- vitto
- alloggio in camere di 2 o 3 letti
- pulizia quotidiana delle camere e degli ambienti comuni, sono previsti 2 interventi quotidiani nei soggiorni
- rifacimento quotidiano dei letti, cambio della biancheria con frequenza minima settimanale e al bisogno; cambio quotidiano degli asciugamani
- lavaggio degli indumenti, della biancheria intima e alberghiera
- le tavole sono apparecchiate con tovaglie di cotone, piatti in porcellana, posateria in acciaio e bicchieri in vetro

La Casa fornisce materassi e cuscini ignifughi; assicura l’impiego di materassi per la prevenzione delle piaghe da decubito, cura l’approvvigionamento dei presidi per l’incontinenza, che vengono forniti personalizzati agli Ospiti in base alle necessità. Vengono forniti anche: sapone, shampoo e creme specifiche per la cute. **Non** vengono forniti; pasta adesiva per protesi, pile per apparecchi auricolari, tinture per capelli.

• **Assistenza di base:** diurna e notturna realizzata da Oss, in conformità allo standard ed ai protocolli operativi stabiliti dalla normativa Regionale; si attua sulla base di Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI), predisposti dall’équipe delle diverse professionalità operanti in struttura, Responsabile delle Attività Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Tutor, Medico, Infermiere Professionale, Animatore, Terapista della Riabilitazione. Il programma di assistenza prevede:

1. Alzata, igiene quotidiana, cura dell’aspetto, della pulizia degli abiti e del decoro dell’Ospite.
2. Aiuto nelle attività di vita quotidiane e di relazione.

• **Attività di animazione:** sono svolte da un operatore qualificato per 27 ore settimanali. Attraverso attività occupazionali che privilegiano la sfera relazionale e psicologica, l’attività si pone come obiettivo di rallentare ed ostacolare il decadimento psicofisico dell’Ospite. L’attività di animazione prevede la festa mensile dei compleanni, le feste nelle ricorrenze importanti, la tombola, il gioco delle carte, le attività manuali con realizzazione di piccoli oggetti, le attività musicali e la musicoterapia, gli interventi personalizzati agli ospiti in particolari momenti di necessità. Essendo la Casa situata nel centro del Paese, si organizzano uscite all’esterno.

- **Assistenza sanitaria:** svolta da un Medico presente in struttura per 9 ore settimanali relativamente agli ospiti convenzionati, come da contratto. Assicura l'assistenza medica di base diurna di diagnosi e cura. Vengono garantite prestazioni specialistiche e percorsi per l'accesso a tali prestazioni. Il trasporto degli Ospiti convenzionati ai centri specialistici è a carico della ASP. I trasporti degli Ospiti non convenzionati sono a carico dei parenti. Tutti i trasporti non sanitari sono a carico dei parenti.
- **Assistenza infermieristica diurna:** il servizio di infermieri professionali (IP) è assicurato dalle 07,00 alle 20,00 anche nei giorni festivi, nel rispetto delle leggi vigenti e da quanto sancito dal contratto di servizio stipulato tra l'Ente gestore e il Distretto Sanitario.
- **Assistenza farmaceutica:** vengono forniti i farmaci e parafarmaci di uso corrente previsti dal prontuario ospedaliero, presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione nel rispetto delle leggi vigenti.
- **Assistenza riabilitativa :** è fornita nel rispetto dei parametri previsti dalla legge in vigore e di quanto sancito dal contratto di servizio stipulato dall'ASL e dall'ente gestore e viene attuata sulla base di progetti mirati per un totale di 27 ore settimanali.

Il Personale della Casa Residenza di Minerbio

Coordinatore

E' responsabile della Casa e della sua gestione. La sua attività è mirata a garantire benessere e qualità alla vita degli Ospiti. Sovrintende al funzionamento di tutti i servizi e coordina le varie professionalità operanti: Raa (Responsabile Attività Assistenziali), Oss (Operatori socio-sanitari), IP (Infermiere Professionale), Animatore, F.T (Terapista della Riabilitazione), Addetti ai Servizi Generali e ne promuove l'integrazione.

Gestisce gli accessi in collaborazione con il Distretto Sanitario mediante il Servizio Assistenza Anziani ed è il referente per i familiari. Verifica ed esegue il monitoraggio dei piani assistenziali personalizzati "PAI". Il Coordinatore è presente 36 ore settimanali e riceve previo appuntamento.

Responsabile Attività Assistenziali (RAA)

Elabora il programma di lavoro di nucleo con l’apporto degli operatori e raccoglie le informazioni socio-assistenziali dell’Ospite. Lo segue all’ingresso nella Casa ed assicura la elaborazione del programma socio-assistenziale attraverso la collaborazione e l’integrazione con le altre professionalità. Assicura la presenza del personale attraverso la predisposizione e gestione del turno di lavoro. Indirizza, coordina e controlla gli operatori, ne valuta le prestazioni sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali. Tiene i rapporti con i familiari.

Operatore Socio Assistenziale (OSS)

Realizza gli interventi assistenziali sugli Ospiti in base ai PAI, pertanto provvedono l’igiene, all’alimentazione, all’abbigliamento alla mobilitazione alla sorveglianza diurna e notturna. Cura la raccolta di informazioni relative ai comportamenti ed ai bisogni al fine di rispondere adeguatamente alle necessità dell’Ospite. Ogni Oss svolge la funzione di Tutor rispetto ad un gruppo ristretto di Ospiti, ne approfondisce la conoscenza, ne rileva le esigenze e i bisogni, garantisce la risposta personalizzata di cui necessita. Le Oss sono 6 al mattino, 5 al pomeriggio e 2 di notte.

Medico presente in struttura

Assicura l’assistenza medica di base diurna, di diagnosi e cura per 9 ore settimanali. Garantisce visite, adeguate terapie, provvede al collegamento con specialisti esterni e con i presidi ospedalieri in caso di ricovero. Il Medico riceve i familiari previo appuntamento.

Infermiere

Fornisce assistenza sanitaria agli Ospiti, in costante rapporto e integrazione con gli Operatori Socio Sanitari, al fine di dare un servizio globale ed integrato. Affianca il Medico nelle visite, organizza le visite specialistiche, informa i parenti delle condizioni di salute dei loro congiunti. Cura la gestione e l’approvvigionamento dei farmaci presso la Farmacia ASL nel rispetto della Convenzione esistente e ne cura la loro somministrazione agli Ospiti secondo le prescrizioni mediche. Gli IP sono 2 al mattino e 1 al pomeriggio

Animatore

E’ un Operatore qualificato che opera per 27 ore settimanali nell’ambito di progetti personalizzati. Attraverso attività occupazionali e soprattutto relazionali crea stimoli per la socializzazione e per il mantenimento delle capacità residue.

Si integra con le altre professionalità ricevendo e fornendo informazioni sugli Ospiti. Ha un ruolo importante nella compilazione Piano Assistenziale Individuale “PAI”.

Terapista della Riabilitazione (T. di R.)

Opera in accordo con il medico fisiatra ed il medico di struttura con i quali stabilisce i programmi di riabilitazione individuali e di gruppo. Collabora con il responsabile degli ausili dell’azienda Sanitaria per la fornitura di questi agli Ospiti che ne necessitano.

Volontariato

Associazioni di Volontariato come l’AUSER collaborano con la struttura, attraverso apposita convenzione, svolgendo funzioni essenziali quali il trasporto dei prelievi e il ritiro dei referti presso i diversi servizi del territorio, l’accompagnamento degli Ospiti meno compromessi a visite mediche. Collaborano anche alle diverse iniziative organizzate dalla struttura per la socializzazione degli Ospiti e l’integrazione con il territorio.

Le Festività e le ricorrenze sono sempre rallegrate dai Volontari di Minerbio e da Associazioni locali che vengono a proporre le iniziative dell’occasione. In occasione delle Festività più importanti partecipano i Volontari di diverse Parrocchie con gruppi di bambini o altre iniziative.

Altre forme di volontariato, collaborazione ed integrazione avvengono col Centro Anziani, tramite anche il Sindacato Pensionati.

SERVIZI GENERALI

La ristorazione

La ristorazione degli Ospiti è affidata ad una Ditta esterna specializzata mediante convenzione; segue programmi dietetici stabiliti da dietologi messi a disposizione dalla ditta convenzionata, con il preciso intento di fornire alimenti adeguati.

Il menù settimanale è esposto davanti alle sale pranzo affinché gli Ospiti e i familiari possano consultarlo.

Oltre il menù sono previste diete personalizzate dal medico di struttura, per gli Ospiti che presentano patologie e problematiche particolari.

Il servizio di lavanderia e guardaroba

Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse e asciugamani), degli indumenti e dell'intimo degli anziani viene effettuato da una Ditta esterna che offre la garanzia del comfort e dell'igiene, ed è un servizio incluso nella retta.

La biancheria piana viene fornita dalla Casa.

La biancheria intima, gli abiti e le calzature sono forniti dall'Ospite. La dotazione personale di abiti e biancheria intima deve essere consegnata alla operatrice del guardaroba, secondo le norme indicate al momento dell'ingresso, e dovrà essere ripristinata successivamente secondo le necessità indicate.

All'interno della struttura viene garantita la manutenzione ed il rammendo della biancheria e degli indumenti degli Ospiti.

Formazione e aggiornamento

Il personale che opera nella Casa è periodicamente impegnato in attività di formazione professionale e di aggiornamento, su diversi temi ritenuti importanti per migliorare la qualità del servizio.

SERVIZI DI SUPPORTO

Servizio di parrucchiere

Una parrucchiera è presente e l'accesso a tale servizio per gli Ospiti è incluso nella retta ed avviene secondo le necessità o la loro disponibilità.

Servizio di podologia

Il Podologo è presente al bisogno ed effettua il trattamento a tutti gli Ospiti per mantenere in buona forma le condizioni del piede degli Ospiti deambulanti e non. Il servizio è compreso nella retta.

Ristoro

Nella Casa sono presenti anche due distributori automatici di bevande calde e fredde per gli Ospiti e i visitatori.

Sono a disposizione degli Ospiti dei distributori per l'acqua nelle sale da pranzo e di soggiorno.

Televisione-Giornali-Telefono

Le sale soggiorno della Casa sono dotate di televisore, videoregistratore, radio, lettore CD, telecamera. Gli Ospiti possono tenere in camera il loro televisore e radio personale purché a norma Cee e di limitate dimensioni.

La Casa fornisce il quotidiano sottoscrivendo l'abbonamento annuale.

Gli Ospiti possono fare/ricevere telefonate personali previo accordo con la Raa, usufruendo del telefono di struttura.

Gite esterne

Essendo la Casa situata nel centro del paese, per favorire il mantenimento della relazione con il mondo esterno, l'Animatore, con la collaborazione del personale e dei volontari, organizza uscite in paese e al mercato settimanale.

Si organizzano anche gite al di fuori del paese.

Assistenza religiosa

All'interno della struttura viene garantita agli Ospiti l'assistenza religiosa cattolica. Viene celebrata la Santa Messa settimanalmente.

Servizio mortuario

Quando un anziano decede in Casa Residenza, l'Infermiere informa immediatamente i familiari o la persona referente. Il Medico di struttura effettua la constatazione di decesso, completa la cartella clinica e procede alla richiesta di trasferimento della salma. I familiari a cui spettano le spese relative al funerale danno incarico alla Ditta per le pompe funebri di loro fiducia la quale, appena trascorso il tempo di osservazione, provvede a trasportare la salma presso la Camera mortuaria dell'Ospedale di Bentivoglio. Qui la salma viene preparata per la cerimonia funebre secondo gli intendimenti dei familiari.

Dopo la morte dell'ospite i famigliari sono tenuti a ritirare gli effetti personali del congiunto entro 15 giorni. Trascorso questo tempo l'addetto al guardaroba provvederà allo smaltimento degli stessi.

Gli standard di qualità

Gli standard di qualità che la Casa intende garantire sono quelli previsti e richiesti dalla direttiva regionale 514 sull’accreditamento, e in quanto tali sottoposti a frequenti controlli da parte di apposite commissioni del Servizio sanitario che ne verificano il rispetto, attraverso l’osservazione di parametri ben precisi, il cui raggiungimento è condizione indispensabile per mantenere autorizzazione al funzionamento come struttura accreditata.

Gli Ospiti e i familiari partecipano direttamente al processo di miglioramento della struttura attraverso la compilazione, almeno una volta all’anno, del Questionario di soddisfazione dell’Ospite, la cui elaborazione permette di tarare le necessità organizzative, strutturali e formative degli operatori e della struttura. Sono inoltre previsti incontri semestrali assembleari con i parenti degli Ospiti.

L’OSPITE RESIDENTE diritti e doveri e informazioni varie

Diritto alla riservatezza

Questo è il valore fondamentale per l’Ospite della Casa a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di persona.

I servizi e le prestazioni erogate agli Ospiti della Casa sono garantite nel rispetto della privacy e del pudore individuale.

Tutto il personale che opera nella Casa è tenuto al rispetto del segreto professionale.

Diritto al rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose

Il servizio al fine di garantire l’autodeterminazione, l’inclusione sociale e a salvaguardia dei diritti degli ospiti garantisce il rispetto della soggettività sociale, culturale e religiosa.

Presenza dei famigliari

I famigliari e la rete amicale sono una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti. Pertanto, la loro presenza è stimolata e incoraggiata. La frequente relazione con parenti e amici aiuta gli Ospiti ad accettare meglio la vita di comunità.

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici senza limitazioni di orario. Per accessi serali oltre le 20 sarà necessario avvisare preventivamente la Raa. In casi particolari potrà essere autorizzata dal Coordinatore o dalla Raa la presenza anche nelle ore notturne.

I familiari o gli amici degli Ospiti che desiderano rimare a pranzo insieme al loro congiunto, possono farlo avvisando entro il giorno prima.

Il compleanno o altre ricorrenze vengono festeggiate con attività organizzate dall'animatore e con la partecipazione di amici e parenti.

Per il rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i famigliari e gli amici sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica, e la pulizia delle stesse.

Orari e distribuzione dei pasti

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo e nel caso in cui l'Ospite abbia problemi di salute, nella propria camera.

Il programma normale prevede:

- colazione ore 7.30 - 9.00
- bevande ore 10.00
- pranzo ore 12.00
- bevande ore 15.00
- cena ore 18.00

Nel periodo estivo si aggiunge:

- 2° giro di bevande ore 16.30
- gelato ogni mercoledì alle ore 15.00

Ai parenti ed ai visitatori non è consentito portare alimenti, medicine, o altri oggetti senza il consenso del Coordinatore o della Raa.

La Casa non è responsabile di smarrimenti o furti di oggetti preziosi.

Il fumo

Ai visitatori è assolutamente vietato fumare all'interno della Casa; questo per disposizioni di legge e per il rispetto della salute degli Ospiti residenti.

Agli Ospiti è assolutamente vietato fumare all'interno, ma vengono accompagnati all'esterno dal personale addetto all'assistenza.

Al personale di assistenza è assolutamente vietato fumare all'interno.

Permessi di uscita e libertà personale

La Casa garantisce l'assistenza e la vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla struttura (soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni di autosufficienza e di autonomia funzionale), purché avvertano il personale, comunichino l'orario di rientro e firmino l'apposito modulo.

Non sono imputabili alla responsabilità della Casa danni derivanti dall'esercizio delle responsabilità individuali sia all'interno che all'esterno dell'istituto.

Dimissioni e trasferimenti

Le dimissioni dell'Ospite convenzionato, avvengono previa compilazione di un modulo disponibile presso l'ufficio, che l'Ospite o un suo familiare deve compilare e sottoscrivere con un preavviso di 6 giorni.

La direzione si riserva il diritto di dimettere l'Ospite che non rispetti le regole di convivenza e che arrechi gravi danni o molestie agli altri Ospiti; e qualora non rispetti gli impegni relativi al pagamento della retta.

Buchetta dei consigli

Coerentemente con la filosofia dell'ascolto dell'Ospite e delle sue esigenze, sarà presente una buchetta per i consigli, nella quale gli Ospiti, i familiari, gli amici, i volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi, episodi, o fare considerazioni di qualsiasi tipo.

Uffici a cui rivolgersi per informazioni amministrative:

- ufficio segreteria e contratti, Via Gramsci 28, Pieve di Cento (BO) tel. 051/975085

Ufficio a cui rivolgersi per informazioni sanitarie:

- c/o C.R.A. Minerbio, Studio Medico tel. 051/878489

Ufficio a cui rivolgersi per informazioni ingressi, servizi, costi:

- c/o C.R.A. Minerbio, Ufficio di coordinamento tel. 051/878489

La retta.

Rette giornaliere anno 2017

- **retta giornaliera ospite convenzionato:**
 - a carico dell'utente/familiare euro 50,05
 - a carico del FRNA (fondo regionale per la non autosufficienza) euro 43,22

- **retta giornaliera per accoglienza temporanea di sollievo(30 gg):**
 - a carico dell'utente/familiare euro 26,50
 - a carico del FRNA (fondo regionale per la non autosufficienza) euro 68,00

- **retta giornaliera per dimissione protetta (30 gg)**
 - tutto a carico del FRNA euro 93,27

- **retta giornaliera per Piani Assistenziali Individuale:**
 - a carico dell'utente/familiare euro 50,05
 - a carico del FRNA (fondo regionale per la non autosufficienza) euro 43,22

- **retta giornaliera ospite non convenzionato:** euro 75,00

Minerbio, 23/03/2017

Il Coordinatore
Massimo Savigni

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI



Il sottoscritto/La sottoscritta

(**Cognome**) _____ (**Nome**) _____,

residente in via _____ n° _____,

a _____,

in qualità di (indicare la **parentela**) _____

del Sig./della Sig.ra _____,

accolto/accolta presso la Casa Residenza di Minerbio

Tel.: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della Casa Residenza di Minerbio che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione della Casa Residenza di Minerbio che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la Casa Residenza di Minerbio al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura.

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

e
f
f
e
t
t
u
a
s
s
e
r
o

d
i
r
e
t
t
a
m
e
n
t
e

l
e

s
e
g
n
a
z